

# NÄYTTÖTUTKINTOPROSESSIN KEHITTÄMINEN

Käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinto, artesaani

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU  
Liiketalouden koulutusohjelma,  
Ylempi AMK-tutkinto  
Yrittäjyys ja liiketoimintaosaaminen  
Näyttötutkintoprosessin kehittäminen, käsi- ja  
taideteollisuusalan perustutkinto, artesaani  
Kevät 2009  
Pauliina Stranius

Lahden ammattikorkeakoulu

Koulutusohjelma: Liiketalouden koulutusohjelma, Ylempi AMK-tutkinto

Pauliina Stranius

:

Näyttötutkintoprosessin kehittäminen  
Käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinto,  
artesaani

Yrittäjyys ja liiketoimintaosaamisen opinnäytetyö, 74 sivua, 10 liitesivua

Kevät 2009

## TIIVISTELMÄ

---

Opinnäytetyön tavoitteena oli mallintaa ja Koulutuskeskus Salpauksen käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinnon, artesaani näyttötutkintoprosessin nykytila ja arvioida se suhteessa viranomaismääräyksiin. Tavoitteena oli myös kehittää artesaanin näyttötutkintoprosessia ja parantaa se siten, että prosessin toimijoilla on yhteinen määräysten ja säädösten mukainen näkemys toimintatavoista ja näyttötutkintojen arvioinnista. Parannettu artesaanin näyttötutkintoprosessi toimisi tämän jälkeen ohjeena kaikille prosessin toimijoille, joita ovat tutkintovastaava, tutkinnon suorittajat sekä tutkinnon arvioijat.

Opinnäytetyössä etsittiin vastauksia siihen millainen on artesaanin perustutkinnon näyttötutkintoprosessin nykytila Koulutuskeskus Salpauksessa sekä millainen artesaanin perustutkinnon näyttötutkintoprosessin tulee olla koulutuskeskus Salpauksessa.

Näyttötutkintoprosessin nykytila mallinnettiin havainnoimalla ja osallistamalla tiimi prosessin arviointiin. Lisäksi käytettiin strukturoitua haastattelua, jossa mukana olivat näyttötutkintoprosessin keskeiset toimijat.

Nykytilan kartoituksen tulokset osoittivat, että näyttötutkintoprosessia tuli kehittää selventämällä prosessin kulkua, lisäämällä ohjeistuksia sekä suunnittelemalla seurantajärjestelmä, jotta prosessia pystyttäisiin jatkossa arvioimaan sekä mittaamaan.

Mallintamisen, arvioinnin sekä haastattelujen perusteella tutkija paransi näyttötutkintoprosessin uudestaan mallintamalla, ohjeistamalla sekä antamalla kehityskohteista konkreettiset ohjeistukset prosessin omistajalle, tutkintovastaavalle.

Avainsanat: näyttötutkinto, käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinto, artesaani, arviointi, henkilökohtaistaminen, prosessi

Pauliina Stranius : Evaluation the process of Competence Based Qualification  
Vocational Qualification in Crafts and Design, artisan

Master's Thesis in business Studies 74 pages, 10 appendixes

Spring 2009

## ABSTRACT

---

The purpose of this Master's thesis was to create a model and evaluate the current process of Competence Based Qualification (CBQ) of the vocational qualification in crafts and design in Salpaus Further Education and also to compare it to the national regulations. The purpose of this Master's thesis was also to evaluate this process of the CBQ and to improve it so that all the members of this process would have a common view of the national regulations of working and of the CBQ assessments. The evaluated CBQ would work after this as a general rule for all the members of the process, who are the specialist in the CBQ, the person who performs the CBQ and the person who assesses the CBQ.

This Master's thesis was searching answers to what kind crafts and design arts and the craft process of CBQ is in the current situation in Salpaus Further Education and what type the crafts and design arts process of the CBQ should be in Salpaus Further Education.

The methods used were observation of the processing of CBQ, model creation and participation in team process evaluation. Furthermore structural interviewing was used for all the major members of CBQ.

The results of this study suggest that the educational institutes CBQ process has to be developed by adding instructions and planning a follow-up system so that it is possible to estimate and to measure the process in the future.

On the basis of model creation, assessing and interviewing the researcher evaluated this CBQ process again by creating a model, counselling and making new suggestions of how to develop the CBQ by creating concrete instructions for the owner of the process, the specialist in the CBQ.

Key words: Competence Based Qualification, Vocational Qualification in Crafts and Design, artisan, assessment, personalisation, process

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Opinnäytetyön tausta	1
1.2	Opinnäytetyön tavoitteet ja teoreettinen viitekehys	2
1.3	Tutkimusmenetelmät	4
1.4	Opinnäytetyön rakenne	5
2	NÄYTTÖTUTKINTO JA SEN ARVIOINTI	7
2.1	Näyttötutkinto	9
2.2	Käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinto, artesaani	11
2.3	Henkilökohtaistaminen	13
2.4	Arvioinnin tehtävä näyttötutkinnossa	15
2.5	Arvioinnin etiikka näyttötutkinnossa	21
3	PROSESSIN TUNNISTAMINEN JA KEHITTÄMINEN	26
3.1	Prosessi	26
3.2	Prosessin mittaaminen ja arviointi	29
3.3	Prosessin kehittäminen ja parantaminen	30
3.4	Prosessin kytkeminen strategiaan	35
4	KÄSI- JA TAIDETEOLLISUUSALAN PERUSTUTKINNON ARTESAANI NÄYTTÖTUTKINNON NYKYTILA	38
4.1	Näyttötutkintoprosessin mallinnus sekä havainnoinnin ja tiimin osallistamisen tulokset	39
4.2	Haastattelujen toteutus	46
4.3	Haastattelujen tulokset	47
4.4	Johtopäätökset kehittämistä vaativista asioista	55
5	KÄSI- JA TAIDETEOLLISUUSALAN PERUSTUTKINNON ARTESAANI NÄYTTÖTUTKINNON KEHITTÄMINEN	57
5.1	Kehittämiskohteen valinta ja toteutus	57
5.2	Parannettu käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinto, artesaani näyttötutkintoprosessi	59
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO	65
	LIITTEET	73

## 1 JOHDANTO

Suomalaisen koulutuspolitiikan murrosvuosikymmenenä voidaan pitää 1990-lukua. Tällöin Suomen sanottiin siirtyneen palveluyhteiskuntaan, puhuttiin myös tietoyhteiskunnasta. Tieto- ja viestintäteknikka muun huipputekniikan kanssa nousivat kansakunnan keskeisiksi menestymisen välineiksi. Niiden avulla luotiin yhä enemmän mahdollisuuksia ihmisten, oppilaitosten sekä yritysten väliseen verkottumiseen, (Lehtisalo, Raivola 1999, 115. ) Samalla vuosikymmenellä otettiin käyttöön myös ammatilliset näyttötutkinnot. Laki näistä määrettiin 1.5.1994 (Laki 306/1994,10 §).

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on mallintaa ja kehittää käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinnon artesaani näyttötutkintoprosessia. Kehittämistyön on tilannut Koulutuskeskus Salpaus hyödyntääkseen tutkimuksen tuloksia omassa toiminnassaan.

### 1.1 Opinnäytetyön tausta

Opinnäytetyön aiheena on käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinnon, artesaani näyttötutkintoprosessin mallintaminen ja kehittäminen Koulutuskeskus Salpauksessa. Tällä hetkellä oppilaitoksessa ei ole mallinnettua näyttötutkintoprosessia. Näyttötutkinnot ovat ammattitaidon hankkimistavasta ja aikaisemmasta koulutuksesta riippumattomia tutkintoja ja tarjoavat aikuisväestölle joustavan tavan osoittaa, uudistaa ja ylläpitää ammatillista osaamistaan (Näyttötutkintojärjestelmä 2009).

Käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinnossa, artesaani näyttötutkinnossa on yhdeksän tutkinnon osaa, jotka suoritettuaan tutkinnon suorittaja saa tutkintotodistuksen. Kahdeksan tutkinnon osista suoritetaan tutkinnon suorittajan työpaikalla

työpaikkaohjaajan/arvioijan valvonnassa ja nämä dokumentoidaan portfoliokansiossa oppilaitokseen.

Tämän lisäksi yksi tutkinnon osa suoritetaan oppilaitoksessa, jossa mitataan sekä kirjallisin tehtävin että työtehtävin alaan liittyviä perustietoja ja –taitoja.

Tällä hetkellä tutkinnon suorittajat tulevat kaikki oppisopimustoimistojen kautta oppisopimuksella suorittamaan näyttötutkintoa. Oppisopimuskoulutus on sekä nuorille että aikuisille soveltuva joustava tapa hankkia ammattitaito ja suorittaa perus-, ammatti- tai erikoisammattitutkinto työn ohessa. Työssä oppimista täydennetään tietopuolisilla opinnoilla. Koulutusaikaan ja koulutuksen sisältöön vaikuttavat opiskelijan aikaisempi koulutus ja työkokemus. (Oppisopimuskoulutus 2009.)

Oppisopimuksessa erotellaan itse koulutus (teoriaopinnot, työssäoppiminen) ja näyttötutkintona suoritettava tutkinnon suoritus. Näyttötutkintojärjestelmä perustuu ennen kaikkea työelämälähtöisyyteen ja sen arvoinnin keskeisenä periaatteena on kolmikantayhteistyö, jolla tarkoitetaan sitä, että näyttötutkinto arvioidaan yhteistyössä työnantajan, työntekijän ja oppilaitosedustajan kesken. (Oppisopimuskoulutus 2009.) Tämän lisäksi mukana on keskeisesti oppilaitoksesta tutkintovastaava, jonka tehtävänä on suunnitella, ohjeistaa, toteuttaa sekä valvoa näyttötutkintoprosessia.

Jotta voidaan olla varmoja, että kaikki näyttötutkinnon osapuolet; tutkinnon suorittaja, arvioijat sekä tutkintovastaava ymmärtävät näyttötutkintoprosessin vaiheet samalla tavalla, niin se pitää avata ja kuvata.

## 1.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja teoreettinen viitekehys

Opinnäytetyön tavoitteena on mallintaa Koulutuskeskus Salpauksen käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinnon, artesaani näyttötutkintoprosessin nykytila ja arvioida se suhteessa viranomaismääräyksiin. Tavoitteena on myös kehittää

artesaanitutkinnon näyttötutkintoprosessia ja parantaa se siten, että prosessin toimijoilla on yhteinen määräysten ja säädösten mukainen näkemys toimintatavoista ja näyttötutkintojen arvioinnista. Parannettu artesaanitutkinnon näyttötutkintoprosessi toimii mallina kaikille prosessin toimijoille, joita ovat tutkintovastaava, tutkinnon suorittajat sekä tutkinnon arvioijat.

Tutkimuskysymykset ovat:

- Millainen on artesaanin perustutkinnon näyttötutkintoprosessin nykytila Koulutuskeskus Salpauksessa?
- Millainen artesaanin perustutkinnon näyttötutkintoprosessin tulee olla Koulutuskeskus Salpauksessa?

Teoreettisen viitekehyksen muodostavat kaksi kokonaisuutta; näyttötutkinto ja sen arviointi sekä prosessien tunnistaminen ja kehittäminen. Näyttötutkinnossa tarkastellaan viranomaismääräyksiä, jotka toimivat pohjana näyttötutkinnon järjestämiselle. Tässä selvitetään näyttötutkinnon käsitettä sekä käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinto, artesaani tutkinnon perusteita. Tutkinnon perusteet määrittävät tutkinnon muodostumisen. Perusteissa on kuvattu tutkinnon osat sekä ammattitaitovaatimukset ja arviointiohjeet. Lisäksi tarkastellaan henkilökohtaistamismääräystä, joka velvoittaa oppilaitosta tekemään jokaiselle tutkinnon suorittajalle henkilökohtaistamissuunnitelman tutkinnon suorittamiseksi. Arvioinnissa tarkastellaan arvioinnin tehtävää sekä arvioinnin etiikkaa, jotka toimivat pohjana arvioijien arvioinnille näyttötutkinnon suorituksessa.

Prosessin tunnistamisessa sekä kehittämisessä käsitellään prosesseja, niiden mittaamista ja arviointia, prosessin kehittämistä ja parantamista sekä prosessin kytkemistä strategiaan. Prosessiteoria on valittu, sillä tämän avulla käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinto, artesaani näyttötutkintoprosessin vaiheet tunnistetaan. Ne pystytään kuvaamaan sekä mittaamaan ja arvioimaan. Tätä kautta pystytään löytämään kriittiset toiminnot ja näin prosessi pystytään mallintamaan.

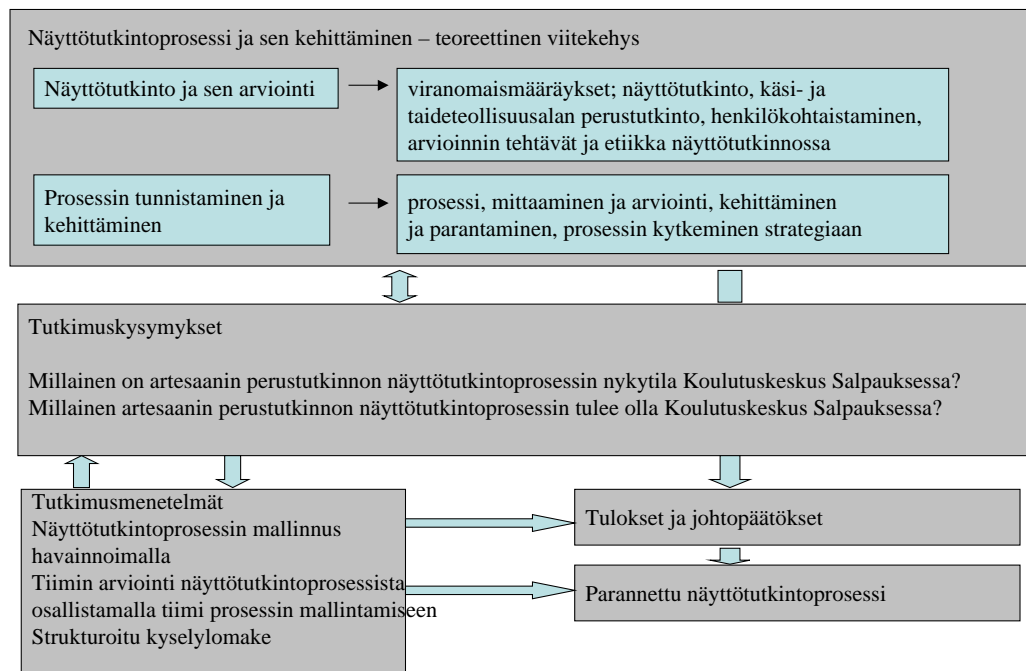
### 1.3 Tutkimusmenetelmät

Kyseessä on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, jonka menetelmänä käytetään toimintatutkimusta. Lähtökohtana kvalitatiivisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen. Tähän sisältyy ajatus, että todellisuus on moninainen. Tämänkaltaisessa tutkimuksessa pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja löytämään tai paljastamaan tosiasioita ennemmin kuin todentaa jo olemassa olevia (totuus)väittämiä. Toimintatutkimuksessa usein yhdistellään eri menetelmiä ja eri tilanteissa kerättyjä aineistoja. Tutkija tekee yleensä havaintoja ja kirjaa niitä kenttämuistiinpanoiksi, haastattelee toimintaan osallistuvia henkilöitä ja kerää erilaisia kirjallisia dokumentteja. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000, 152, 179.)

Tutkimusmenetelminä (aineiston tiedunkeruussa) käytetään havainnointia, tiimin arviointia osallistamalla sekä strukturoitua haastattelua eli lomakehaastattelua. Näyttötutkintoprosessin nykytila mallinnetaan havainnoimalla ja osallistamalla tiimi prosessin arviointiin. Haastattelu toteutetaan niin, että ensin haastateltaville lähetetään valmiit kysymykset postitse, joka antaa heille aikaa miettiä vastauksiaan. Tämän jälkeen varsinainen haastattelu tehdään riippuen haastateltavan paikkakunnasta joko puhelimitse tai kasvotusten. Koska opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää itse toimintaa eli näyttötutkintoprosessia, niin myös kysymykset ovat muovautuneet sen mukaisesti. Kysymysten avulla haetaan tietoa siitä kuinka hyvin näyttötutkintojärjestelmään liittyvät käsitteet ja niiden ymmärtäminen on hallinnassa. Tämän lisäksi etsitään tietoa siitä miten itse käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinto, artesaani näyttötutkintoprosessi ymmärretään. Kysymyksissä on sekä avoimia että monivalintakysymyksiä. Haastateltavina ovat näyttötutkintoprosessin keskeiset toimijat: tutkinnon suorittajat (kolme henkilöä), tutkinnon arvioijat (kahdeksan henkilöä), tutkintotoimikunnan edustaja sekä oppisopimuskoulutuksen edustaja. Kokonaisuudessaan haastateltavia on kolmetoista.



Tiedonkeruumenetelmiksi valittiin kolme erilaista menetelmää, sillä tällöin saadaan mahdollisimman laaja-alainen kuva vaadittavista näyttötutkintoprosessin kehittämiskohteista. Havainnoinin avulla pystytään mallintamaan näyttötutkintoprosessi, tiimin osallistavan arvioinnin sekä haastattelujen kautta löydetään mahdolliset prosessin ongelmakohdat, menestystekijät sekä parantamiskohteet. Opinnäytetyön tutkimusasetelma on kuvion yksi mukainen.



KUVIO 1. Opinnäytetyön tutkimusasetelma

#### 1.4 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyön ensimmäinen osa käsittelee opinnäytetyön taustaa, sen tavoitteita ja teoreettista viitekehystä, tutkimusmenetelmiä sekä opinnäytetyön rakennetta. Opinnäytetyön toinen osa käsittelee näyttötutkintoa, käsi- ja taideteollisuusalan perustutkintoa, henkilökohtaistamista, arvioinnin tehtävää ja etiikkaa näyttötutkinnossa. Opinnäytetyön kolmas osa käsittelee prosessien tunnistamista

ja kehittämistä. Tässä osassa tarkastellaan prosessia, sen mittaamista ja arviointia, prosessin kehittämistä ja parantamista sekä prosessin kytkemistä strategiaan.

Opinnäytetyön neljännessä osassa käsitellään käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinnon näyttötutkintoprosessin nykytilan mallintamisen tuloksia. Mallintamisessa hyödynnetään havainnointia sekä osallistamalla tiimi prosessin arviointiin. Tässä osassa käsitellään myös haastattelun toteutustapa sekä sen tulokset sekä tehdään johtopäätökset kehittämistä koskevista asioista.

Opinnäytetyön viidennessä osassa käsitellään käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinnon näyttötutkintoprosessin kehittämiskohteen valintaa ja kehittämisen toteutusta sekä parannettua näyttötutkintoprosessia. Opinnäytetyön kuudennessa osassa tehdään työn tulosten pohjalta johtopäätökset ja opinnäytetyön seitsemännessä osassa tehdään yhteenveto.

## 2 NÄYTTÖTUTKINTO JA SEN ARVIOINTI

Näyttötutkinnot ovat ammattitaidon hankkimistavasta ja aikaisemmasta koulutuksesta riippumattomia tutkintoja ja tarjoavat erityisesti aikuisväestölle joustavan tavan osoittaa, uudistaa ja ylläpitää ammatillista osaamistaan. Näyttötutkintojärjestelmässä tunnistetaan ja tunnustetaan eri tavoin hankittu osaaminen. (Näyttötutkintojärjestelmä 2009.)

Osaaminen tunnustetaan käyttämällä monipuolisesti erilaisia alalle soveltuvia menetelmiä, kuten osaamiskartoituksia, haastatteluja, pienimuotoisia työtaidon osoituksia, dokumentteja ja selvityksiä. Osaamisen tunnistamisessa selvitetään tutkinnon suorittajan lähtötilanne eli onko hänellä osoitettua osaamista, saavutettua osaamista, niin että hänet voidaan ohjata suoraan osoittamaan osaamisensa tutkintotilaisuudessa tai onko hänellä ammattitaidon täydentämisen tarvetta, jolloin hänet ohjataan hankkimaan lisää ammattitaitoa esim. työssä oppien tai valmistavassa koulutuksessa. Osaamisen tunnustaa virallisesti ao. tutkintotoimikunta allekirjoittamalla tutkintotodistuksen kolmikantaisen arvioijaryhmän esityksen perusteella. (Raulahti, Kaitainen, Temmes 2009, 6.)

Järjestelmä perustuu ennen kaikkea työelämälähtöisyyteen.

Näyttötutkintojärjestelmän keskeisiä periaatteita ovat:

- kolmikantayhteistyön toteutuminen: työnantajatahojen, työntekijätahojen ja opetusalan
- ammattitaidon hankkimistavasta riippumaton tutkintojen suoritus
- tutkinnon tai tutkinnon osan ammattitaidon osoittaminen tutkintotilaisuudessa
- henkilökohtaistaminen. (Näyttötutkintojärjestelmä 2009.)

Näyttötutkintojärjestelmän arvojen ja toteuttamisen periaatteita ovat työelämälähtöinen ammattitaito ja sen arviointi. Siinä huomioidaan aikuisten sekä elinkeinoelämän ja muun työelämän tarpeet. Perusperiaatteita ovat aikuisen huomioiminen tutkinnon suorittajana, tasa-arvoinen kohtelu sekä asiakaslähtöinen toimintatapa. (Opetushallitus 2007, 13.)

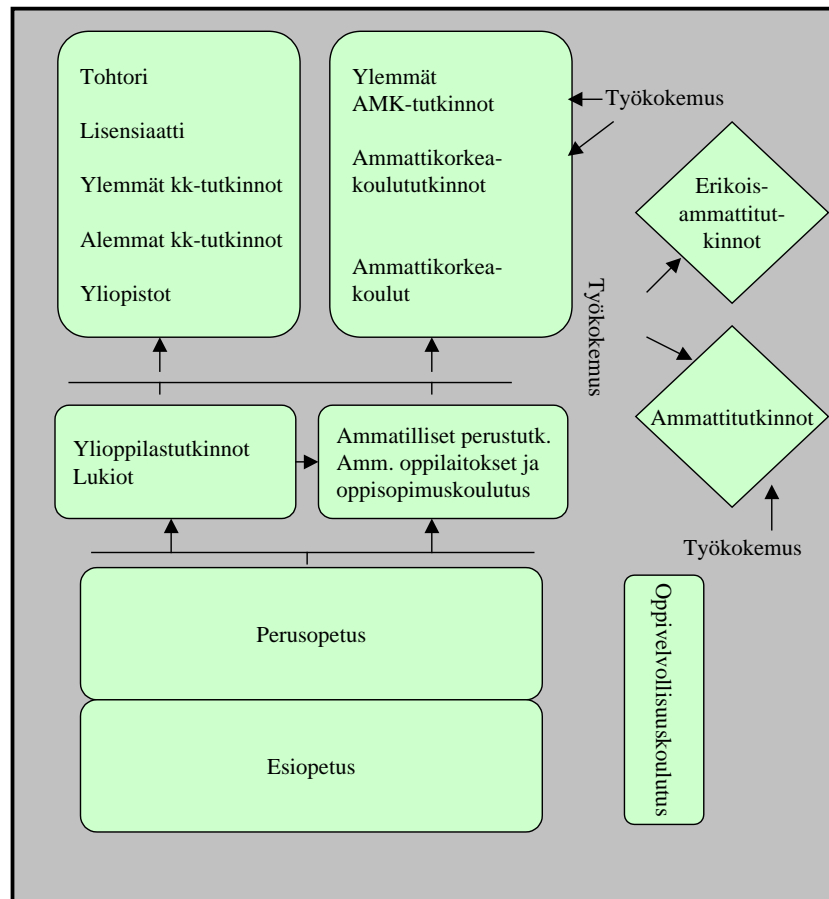
Näyttötutkintoperusteisessa järjestelmässä tutkinto suoritetaan osoittamalla tutkinnon perusteissa määritelty/vaadittu osaaminen tutkintotilaisuuksissa. Ammattitaito osoitetaan ja arvioidaan tutkinnon osittain ja arvioinnin tekevät työnantajien, työntekijöiden sekä opetusalan edustajat. Lopullisen arvioinnin hyväksyy tutkinto-toimikunta (Opetushallitus 2007, 14).

Näyttötutkintojen järjestämisestä ja valvomisesta vastaavat tutkintotoimikunnat, jotka nimeää Opetushallitus. Tutkintotoimikuntien tulee edustaa ainakin työnantajia, työntekijöitä, opettajia ja tarpeen mukaan yrittäjiä. Tutkintotoimikunta sopii tutkintojen järjestämisestä koulutuksen järjestäjien sekä tarvittaessa muiden yhteisöjen tai säätiöiden kanssa. (Laki 631/1998, 7 §.)

Tutkintorakenteen päättää opetusministeriö. Näyttötutkintojen tutkintonimikkeet on suojattu siten kuin ammatillisesta koulutuksesta annetussa laissa (L630/1998, 45 §) ja ammatillisesta aikuiskoulutuksesta annetussa laissa (L631/1998, 12 §) säädetään. (Opetushallitus 2007, 14.)

Tutkinnoissa vaadittava ammattitaito määritellään Opetushallituksen julkaisemis- sa näyttötutkinnon perusteissa, jotka on yhdessä elinkeinoelämän kanssa määritel- tyjä työelämän työkokonaisuuksia. Vuoden 2007 alussa oli yhteensä 360 ammatil- lista tutkintoa, joista perustutkintoja oli 53, ammattitutkintoja 185 ja erikoisam- mattitutkintoja 122. (Opetushallitus 2007, 14.)

Kuvio kaksi kuvaa Suomen koulutusjärjestelmää, jossa näyttötutkintona suoritettu tutkinto on varsinkin aikuisväestölle suunnattu tutkinnon suoritustapa. Tutkinto- tasoja ovat ammatilliset perustutkinnot, ammattitutkinnot sekä erikoisammattitut- kinnot.



KUVIO 2. Koulutusjärjestelmä (Näyttötutkinnot Suomen koulutus- ja tutkintojärjestelmässä, Opetushallitus 2009).

Näyttötutkintojärjestelmän keskeinen käsite näyttötutkinto kuvataan seuraavassa kappaleessa.

## 2.1 Näyttötutkinto

Tutkintotoimikunnat kehittävät ja valvovat näyttötutkintotoimintaa, varmistavat tutkintojen tasalaatuisuuden ja antavat tutkintotodistukset. Henkilö, jolla on laaja ja monipuolinen ammatillinen osaaminen, voi osoittaa ammattitaitonsa tutkintotilaisuuksissa ilman näyttötutkintoon valmistavaa koulutusta. Usein kuitenkin tutkinto suoritetaan valmistavan koulutuksen yhteydessä.

Näyttötutkintoon hakeutuvalle laaditaan henkilökohtaistettu suunnitelma tutkinnon suorittamisesta. Suunnitelmassa todetaan mm. miltä osin, miten ja milloin tutkinnon suorittaja voi suoraan osallistua tutkintotilaisuuksiin. Lisäksi siinä sovitaan, miltä osin ja millä tavoilla (valmistavassa koulutuksessa, työssä jne.) tutkinnon suorittajan on hankittava lisää tutkinnon perusteissa määriteltyä ammattitaitoa pystyäkseen suorittamaan näyttötutkinnon.

Näyttötutkintotilaisuuksia ja näyttötutkintoihin valmistavaa koulutusta järjestävät pääsääntöisesti oppilaitokset. Tutkintotoimikunnat tekevät tahojen kanssa erillisen järjestämissopimuksen näyttötutkintojen järjestämisestä. Järjestelmän tarkoituksena on tukea elinikäistä oppimista ja tarjota samalla henkilöstön kehittämisväline yrityksille. (Näyttötutkintojärjestelmä 2009.)

Näyttötutkintoja voidaan suorittaa kolmella eri tasolla. Näitä ovat ammatilliset perustutkinnot, ammattitutkinnot ja erikoisammattitutkinnot. Perustutkinnon suorittaneella henkilöllä on valmiudet siirtyä alan työtehtäviin. Hän hallitsee alan perustiedot ja taidot. Ammattitutkinnon suorittaneella on alan ammatilliselta edellytetty ammattitaito. Hän osaa soveltaa tietojaan ja taitojaan. Tutkinnon perusteissa ammattitaitovaatimukset ammattitutkinnoissa on määritelty niin, että henkilö, jolla on alan peruskoulutus tai sitä vastaavat tiedot ja lisäksi täydentäviä sekä syventäviä opintoja ja noin kolmen vuoden työkokemus pystyy luultavimmin suoriututumaan ammattitutkinnosta. Erikoisammattitutkinnon suorittanut hallitsee alan vaativimmat työtehtävät. Hän osaa soveltaa ja kehittää alansa työtehtäviä. Tutkinnon perusteissa ammattitaitovaatimukset on määritelty tasollisesti niin, että henkilö, jolla on alan peruskoulutus tai sitä vastaavat tiedot ja lisäksi täydentäviä sekä syventäviä opintoja ja noin viiden vuoden työkokemus, pystyy luultavimmin suoriututumaan ammattitutkinnosta. (Opetushallitus 2007, 15.)

Näyttötutkintona suoritettu perustutkinto antaa yleisen kelpoisuuden korkeakouluopintoihin. Ammattitutkinto antaa kelpoisuuden saman alan ammattikorkeakouluopintoihin. Erikoisammattitutkinto ei yksin anna jatko-opintokelpoisuutta, vaan yhdistettynä se ammattitutkintoon tai perustutkintoon se antaa yleisen kelpoisuuden ammattikorkeakouluopintoihin. (Opetushallitus 2007, 15-16.)

## 2.2 Käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinto, artesaani

Käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinnon opetussuunnitelman ja näyttötutkinnon perusteet määräytyvät Opetushallituksen määräykseen (6/011/2001), jota näyttötutkintoja järjestävän tahon tulee velvoittavana noudattaa.

Käsi- ja taideteollisuusala kuuluu kulttuurialaan. Tutkinnon suorittaneet toimivat monilla toimialoilla ja eri ammateissa, kuten kultaseppänä, kehystäjänä, puuseppänä, entisöijänä, lasialalla, näyttelyalalla, saamenkäsityöalalla ym. Artesaanin työssä korostuvat yksilöllisyys, kädentaidot sekä tuotteiden korkeatasoinen suunnittelu ja valmistus. Työtehtävät ovat työvaltaisia ja niissä korostuvatkin kulttuurin ja ympäristön taju, esteettinen ja luova osaaminen, tyyli- ja laatutietoisuus, tietojen ja taitojen soveltaminen sekä yhteistyökyky muiden kanssa eri tuotantoprosessin vaiheissa. Alan ominta toimintaympäristöä ovat tuotteiden valmistus, käsityö, uniikki- tai piensarjatuotanto, suunnittelu ja muotoilu, rakennettu ja rakentamaton ympäristö, korjaaminen ja restaurointi, taideteollisuus, taide- ja taidekäsityöt. (Määräys 6/011/2001, 102.)

Käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinnon voi suorittaa esinesuunnittelun ja valmistuksen, johon mm. kultaseppänä, kehystysala ja mallipuuuseppänä kuuluvat sekä tekstiilin ja vaatetuksen suunnittelun valmistuksen tai ympäristön suunnittelun ja rakentamisen osaamisalalla. Käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinnon tutkintotodistuksen saaminen edellyttää tutkintoon kuuluvien osien suorittamista (yhdeksän tutkinnon osaa, joista kuusi pakollista ja kolme valinnaista tutkinnon osaa) kuvion kolme mukaisesti, jossa on esiteltynä esinesuunnittelun ja valmistuksen koulutusohjelma. Tutkintonimike on artesaani. (Määräys 6/011/2001, 95.)

<b>Käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinto</b>	
Pakolliset osat	Esteettinen, visuaalinen ja kulttuuriosaaminen
<b>Esinesuunnittelun ja valmistuksen osaamisala</b>	
Koulutusohjelman pakolliset osat	Perinteen taitaminen Esinevalmistuksen suunnittelu Tuotteen tekninen valmistus ja kädentaidot Tuotteen suunnittelu ja valmistus Tuotteen asiakaslähtöinen valmistus
Valinnaiset osat: valittava kolme	Esitystekniikat ja mallintaminen Kädentaidot ja valmistus Ohjaus ja palvelutoiminta Perinnetekstiilien valmistus Perinteiset työtavat Tilaustöiden valmistus Tuotekehittely ja valmistus Ympäristö ja tilarakentaminen Yritystoiminta ja valmistus Yritystoiminta ja yhteistyö

KUVIO 3. Tutkinnon muodostuminen (Käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinnon muodostuminen, määräys 6/011/2001, 95).

Tutkinnon perusteissa on määriteltynä tutkinnon osien ammattitaitovaatimukset sekä arvioinnin kohteet ja kriteerit. Tässä työssä esimerkiksi on otettu tutkinnon osa esteettinen, visuaalinen ja kulttuuriosaaminen. Tutkinnon osan keskeiset osaamisalueet ovat visuaalisten esitystapojen esteettinen soveltaminen ilmaisun ja kommunikoinnin välineenä, käsi- ja taideteollisuuden historia ja kulttuuriperinto. Tutkinnon perusteissa on määritelty tyydyttävä 1 taso, niin, että tutkinnon osassa tutkinnon suorittajan on osattava käyttää ohjeiden mukaan sommittelun sekä väri- ja muoto-opin perusasioita suunnittelun ja ammattityön apuna. Hänen on osattava koota ohjeiden mukaan aihekohtaisia dokumentteja. Hänen on osattava lähdeaineistoa käyttäen tunnistaa ja erottaa tuotteen aikakausien tunnuspiirteitä ohjattuna.



Hän osaa etsiä käsi ja taideteollisuuden historian kansanperinteen tietoa ohjattuna. (Määräys 6/011/2001, 49-50.)

Käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinnon, artesaani suorittaminen näyttötutkintona vaatii toteutuakseen viranomaismääräysten mukaisesti, että tutkinnon järjestäjän tulee henkilökohtaistaa jokainen tutkinnon suorittaja.

### 2.3 Henkilökohtaistaminen

Opetushallitus on antanut määräyksen 43/011/2006 näyttötutkintoon ja siihen valmistavaan koulutukseen hakeutumisen, tutkinnon suorittamisen ja tarvittavan ammattitaidon henkilökohtaistamisesta 28.11.2006.

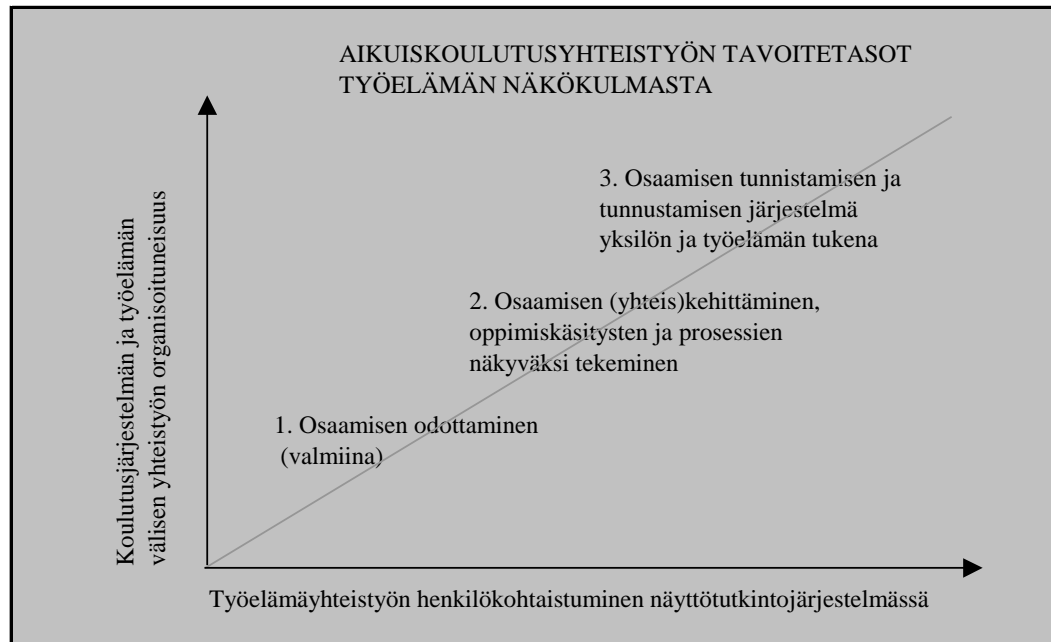
Henkilökohtaistamisen periaatteena on se, että koulutuksen, näyttötutkintojen järjestäjän tulee toimia niin, että asiakas saa asiakaslähtöisesti suunniteltua ja toteutettua neuvontaa, ohjausta sekä muuta tukea sekä palveluita. Henkilökohtaistaminen jaetaan kolmeen osaan: hakeutumisvaiheeseen, ammattitaidon hankkimiseen sekä ammattitaidon osoittamiseen. (Määräys 43/011/2006, 1 §.)

Hakeutumisvaiheessa selvitetään hakeutujan esittämien luotettavien asiakirjojen ja muiden selvitysten perusteella hänen olemassa oleva osaamisensa sekä muut lähtökohdat. Hakeutuja ohjataan käyttämään itsenäisesti verkkotyökaluja (kuten [www.osaan.fi](http://www.osaan.fi), joka on Opetushallituksen ylläpitämä osaamisen kartoituksen väline), hänen oman osaamisensa hahmottamiseksi ja siten hänelle sopivan tasoisen tutkinnon löytämiseksi (perustutkinto, ammattitutkinto, erikoisammattitutkinto). Tämän lisäksi hakeutujalle tehdään erillinen osaamiskartoitus, jonka pohjalta selvitetään onko hakeutujalla aikaisemmin osoitettua osaamista suoraan tunnustettavaksi. Kyseessä voi olla esim. ulkomailla suoritettu tutkinto tai sen osa tai Suomessa suoritettu tutkinto tai sen osa, joka vastaa suoritettavan tutkinnon osan suoritusta. (Stranius 2008.)

Tutkinnon suorittajan kannalta hakeutumisvaiheen onnistumisella on suuri merkitys koko tutkinnon suoritusprosessin kannalta. Tässä vaiheessa tutkinnon suorittaja saa asiantuntija-apua heti alkumetreillä ja hänelle pystytään laatimaan hänen elämäntilanteeseensa sopiva henkilökohtaistamissuunnitelma. (Rikkinen 2006, 270.)

Hakeutumisvaiheen jälkeen hakija ohjataan joko suoraan suorittamaan näyttötutkintoa tai hänet ohjataan tarvittavan lisäaidon hankkimiseen, valmistavaan koulutukseen. Suorittajalle suunnitellaan henkilökohtainen suunnitelma, jossa selvitetään erilaiset oppimisen mahdollisuudet, joita koulutuksen järjestäjällä on mahdollisuus tarjota. Tämän jälkeen suorittaja suorittaa näyttötutkinnon, jossa on aina noudatettava tutkinnon perusteissa määriteltyjä ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteerejä sekä ammattitaidon osoittamistapoja. Tutkintotilaisuuksien aikataulut, tutkinnon arvioijat sekä muut erilaiset käytännön järjestelyt tulee suunnitella mahdollisimman hyvin tutkintoa suorittavan tilanteeseen. (Stranius 2008.)

Näyttötutkinnoissa henkilökohtaistamisen perushaasteena on tasapainoilu työelämän osaamisen kehittämistehtävän ja asiakaslähtöisten palvelujen ja tutkintojen tuottamistehtävän välillä. Henkilökohtaistamisen myötä tutkintoja on alettu rakentaa yhä enemmän yksilön ja työpaikan lähtökohdista käsin. (Spangar, Jokinen 2006, 76-77.) Tämän johdosta on myös erittäin tärkeätä, että teoriaopin ja työelämän välinen yhteistyö pelaa saumattomasti (Luukkainen 2009, 6). Kuvio neljä kuvaa yksinkertaista tulkintaa näyttötutkintojärjestelmän ja sen henkilökohtaistamisen suhteesta työelämäyhteistyöhön. Tämän mukaan henkilökohtaistaminen on lähtenyt askel askeleelta lähentymään kohti yhtenäistä linjaa koulutusorganisaation sekä työelämän välillä. Työelämälähtöisesti ajatellen osaaminen on jo valmiina yrityksissä ja siellä osataan jo tunnistaa osaaminen. Koulutusorganisaatio antaa tietoa osaamisen tunnistamiseen liittyvistä oppimiskäsityksistä sekä menetelmistä. Työelämä taas antaa tietoa ammattialan osaamisesta ja sen kehittämisestä työelämän tarpeita vastaaviksi. Yhteistyö näiden tahojen kesken antaa vankan pohjan osaamisen tunnistamisen ja tunnustamisen järjestelmään.



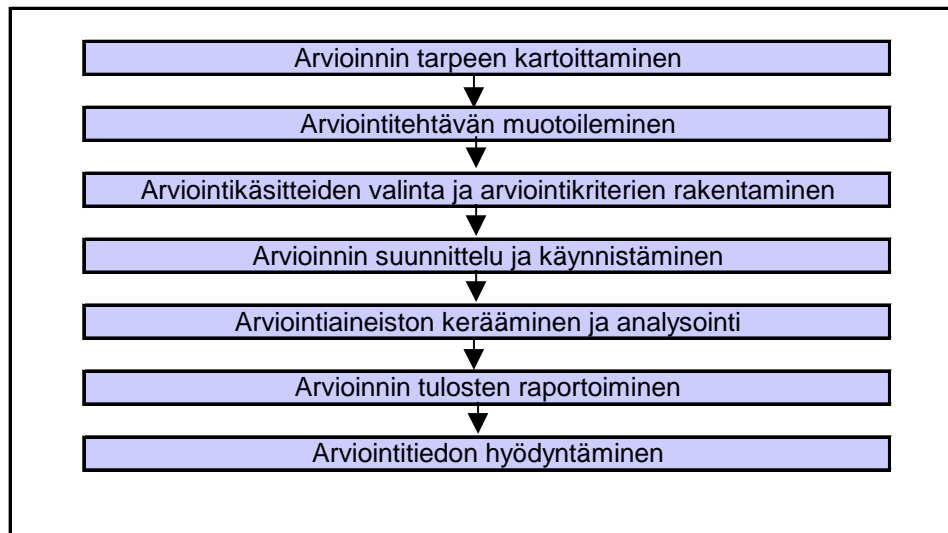
KUVIO 4. Henkilökohtaistamisen portaat (Henkilökohtaistamisen portaat näyttötutkintojärjestelmän työelämäyhteistyössä, Spangar, Jokinen, 2006, 77).

Sekä valmistava koulutus että tutkinnon suoritus pitää henkilökohtaistamisen lisäksi arvioida. Tässä tärkeätä on tietää mitä arvioidaan, milloin ja miten.

#### 2.4 Arvioinnin tehtävä näyttötutkinnossa

Lainsäädäntö määrittelee arvioinnin tehtävän seuraavanlaisesti: Arvioinnin tarkoituksena on tukea koulutuksen kehittämistä ja parantaa oppimisen edellytyksiä. Sen avulla motivoidaan, ohjataan ja kannustetaan tutkinnon suorittajaa tavoitteiden saavuttamiseen, tuetaan hänen myönteisen minäkuvan kehittymistä sekä kasvua ammatti-ihmisenä. Koulutuksen järjestäjän tulee arvioida antamaansa koulutusta ja sen vaikuttavuutta sekä osallistua ulkopuolisen toimintansa arviointiin. (Laki 631/1998, 15 §.)

Näyttötutkinnon arviointia voidaan pitää prosessina, joka koostuu sarjasta toisiinsa loogisesti liittyviä toimintoja riippumatta siitä, millaisesta arvioinnista on kyse. Arviointiprosessissa on seitsemän vaihetta, joista kukin jakautuu useampaan tehtävään ja osatehtävään. (Virtanen 2007, 143.)



KUVIO 5. Arviointiprosessi (Hyödyntäkeskeinen arviointiprosessi, Virtanen 2007, 143).

Kuviossa viisi ensimmäinen vaihe käynnistää arvioinnin. Tässä kartoitetaan arviointiin liittyvät odotukset ja tarpeet, kuten näyttötutkinnossa tutustutaan arvioinnin kohteisiin ja kriteereihin. Toisessa vaiheessa muotoillaan arviointiasetelma; mitä arvioidaan ja miten arvioidaan. Kolmannessa vaiheessa tarkastellaan arvioinnin kohdetta, näyttötutkinnon suorittajaa. Neljännessä vaiheessa ratkaistaan keskeiset arviointiaineiston keräämistä koskevat kysymykset, kuten näyttötutkinnossa portfolio. Viidennessä vaiheessa tehdään varsinaista arviointityötä, näyttötutkinnossa tutkinnon suoritusta. Kuudennessä vaiheessa raportoidaan arviointitulos. Näyttötutkinnossa arvioija täyttää kirjallisen näyttötutkinnon arvioinnin dokumentin. Seitsemännessä vaiheessa kohdataan tilintekovastuu, joka näyttötutkinnossa tarkoittaa sitä, että arvioijan tulee pystyä perustelemaan arvionsa tutkinnon suorittajalle tai muulle taholle. (Virtanen 2007, 144.)

Arviointiprosessin apuna näyttötutkinnon arvioija voi pitää muistilistana Angela Brown ja Aaron Wildavskyn (1984) kuvaamaa pelkistettyä arviointiin liittyvää viittä peruskysymystä. Näitä ovat: milloin arviointia tehdään, missä arviointia pitää tehdä, miten arviointi kannattaa kohdistaa, kenelle arviointia tehdään ja mitä täsmälleen ollaan arvioimassa. (Virtanen 2007, 22.)

Näyttötutkinnossa arvioinnin kohteena on tutkinnon suorittajan tutkintosuoritus. Tämä osoitetaan tutkintotilaisuudessa, jossa tutkinnon suorittaja osoittaa tutkinnon perusteissa vaadittavan ammattitaidon. Tutkintotilaisuus on tutkinnon järjestäjän organisoima ja ennalta suunniteltu tapahtumakokonaisuus, jossa tutkinnon suorittaja osoittaa ammatillisen osaamisensa yhdessä sovittujen ja määriteltyjen työtehtävien avulla. (Raulahti, Kaitainen, Temmes 2009, 7.)

Tutkintosuorituksen perustana voivat työtehtävien lisäksi olla erilaiset menetelmät, jolla ammattitaito voidaan luotettavasti todeta arvioinnin kohteisiin ja kriteereihin vertaamalla. Näitä voivat olla mm. työelämän arvioijien havainnointi ja keskustelu, kirjallinen materiaali, projektityöt, henkilökohtaistamista koskeva asiakirja (jossa on tutkinnon osittain dokumentoitu, miten ammattitaito osoitetaan (tutkintosuoritus ja dokumentit, näyttöpaikka, aika ja arvioijat), tutkinnon suorittajan itsearviointi, oppimispäiväkirja, portfolio, asiakaspalautteet, videotallenteet. (Stranius 2008.)

Tutkinnon suorittajan arviointi on yhteistyötä tutkintovastaavan, tutkinnon suorittajan, tutkinnon arvioijien sekä työpaikkaohjaajan kesken (Kinnunen, Halmevuori 2003, 8).

Tutkintovastaava perehdyttää arvioijan tehtäväänsä. Hän tekee yhteistyössä tutkinnon suorittajan sekä työpaikkaohjaajan kanssa henkilökohtaistamista koskevan asiakirjan, jossa tutkintosuoritus kuvataan. Hän kutsuu koolle tutkintosuorituksen jälkeisen arviointikeskustelun jälkeen arviointikokouksen, jossa tehdään päätös tutkintosuorituksen hyväksymisestä. Tilaisuudesta laaditaan pöytäkirja, joka toimitetaan tutkintotoimikunnalle.

Arviointikeskustelu on yksi näyttötutkinnon arviointimenetelmistä. Siinä arvioijat käyvät tutkinnon suorittajan kanssa tutkintotilaisuuden loppuvaiheessa henkilökohtaisen arviointikeskustelun, jonka tarkoituksena on antaa palautetta tutkinnon suorituksesta. Keskustelun aikana mitataan tutkinnon suorittajan näkemystä omasta ammattitaidostaan. Tutkinnon suorittaja esittelee oman itsearviointinsa, tutkintosuorituksiin liittyvät päivätyt ja allekirjoitetut asiakirjat sekä muun arviointikeskustelua varten kokoamansa aineiston. Arvioijat voivat pyytää tutkintosuorituksiin liittyviä perusteluja ja lisäselvityksiä tutkinnon suorittajalta arviointipäätöksensä tueksi. Keskustelun tulee olla luonteeltaan avointa ja kannustavaa. Arviointiin vaikuttaa positiivisesti se, että tutkinnon suorittaja tunnistaa omat ammatilliset vahvuutensa ja kehittämisen kohteensa. (Raulahti, Kaitainen, Temmes 2009, 3.)

Näyttötutkinnon arvioinnin tulee olla viranomaismääräysten lisäksi laadullista ja korkealuokkaista, koska siihen liittyy aina vallankäyttö. Virtasen (2007, 209) mukaan arvioinnin laadunarvioinnissa pelkistetysti on kyse kolmesta motiivikokonaisuudesta – tilintekovastuusta, demokratiasta ja edistyksellisyyden näkökulmasta.

Arvioijan tulee olla työhönsä motivoitunut, riittävästi perehtynyt arvioimansa tutkinnon ammattitaitovaatimukseen sekä tutkinnon osan arviointikohteisiin ja –kriteereihin. Hänen tulee hallita arviointinsa kohteena oleva ammatillinen osaaminen. (Raulahti, Kaitainen, Temmes 2009, 2.)

Jotta arviointi pystytään toteuttamaan, on arvioitavalle kokonaisuudelle luotava tavoite (Rauste-Von Wright, Von Wright, Soini 2003, 189), joka määritellään näyttötutkinnossa ammattitaitovaatimuksissa, jolla tarkoitetaan näyttötutkinnonperusteissa olevaa kuvausta siitä, mitä kyseisessä ammatissa tulee osata. Tämän lisäksi huomioidaan arvioinnin kohteet ja kriteerit, jotka on kuvattu näyttötutkinnon perusteissa. Arviointi kohdistetaan tutkinnon osan keskeisiin ammattitaitovaatimuksiin. (Raulahti, Kaitainen, Temmes 2009, 2.)

Käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinto arvioidaan viisiportaisella asteikolla: Tyydyttävä 1, Tyydyttävä 2, Hyvä 3, Hyvä 4, Kiitettävä 5. Arvioijan tehtävänä on arvioida tutkinnon suorittajan ammattitaitoa yllä olevan asteikon mukaisesti.

Dreyfuss ja Dreyfuss luokituksen avulla sama asteikko voidaan kuvata seuraavanlaisesti: noviisi, edistynyt aloittelija, pätevä, taitava ja asiantuntija (Kinnunen, Halmevuori 2003, 68). Arto Kankaanpää (1997) on tehnyt ko. luokituksen perusteella sovelluksen, jota voidaan hyödyntää numeraalisten ja kirjallisten arviointikriteerien yhteneväisyyden ymmärtämisen pohjaksi. Noviisi on henkilö, joka tekee työn tarkasti ohjeen mukaan – häneltä ei löydy joustoa eikä soveltamiskykyä (tyydyttävä 1, 2). Edistynyt aloittelija ei toimi enää pelkästään tarkan ohjeen mukaisesti vaan hän osaa jo jonkin verran soveltaa osaamistaan työhönsä (hyvä 3, 4). Pätevä työntekijä pystyy jo arvioimaan mikä on tärkeää ja mikä vähemmän tärkeää. Hän osaa soveltaa osaamistaan työssään sekä pystyy asettamaan itselleen asiat tärkeysjärjestykseen (kiitettävä 5). (Kinnunen, Halmevuori, 2003, 69.) Taulukko yksi kuvaa Dreyfuss ja Dreyfuss luokitusta taitotasoin.

TAULUKKO 1. Ammatinhallinnan taitotasot ja taitojen hankintatavat (Benner 1982; Eraut 1981, 181; Kankaanpää 1997, 40) Opetushallitus, kokemuksia)

Taitotaso	Taitojen luonne
Noviisi	Jäykkä sitoutuminen opetettuihin sääntöihin tai suunnitelmiin. Vähän tilannekohtaista käsityskykyä. Ei omaharkintaista arviointia.
Edistynyt aloittelija	Toiminnan suuntaviivat perustuvat ominaisuuksiin tai aspekteihin (aspektit ovat tilanteiden laajoja tunnusmerkkejä, jotka ovat tunnistettavissa vain jonkin pituisen aikaisemman kokemuksen perusteella).

	<p>Tilannekohtainen käsityskyky on vielä rajoittunut.</p> <p>Kaikkia ominaisuuksia ja aspekteja käsitellään erillisinä ja niille annetaan yhä tärkeä merkitys.</p>
Pätevä	<p>Selviytyy informaatiotulvasta.</p> <p>Ymmärtää toiminnot nyt ainakin osittain pitkän tähtäyksen päämäärinä.</p> <p>Tietoinen harkittu suunnittelu.</p> <p>Yhdenmukaistuneet ja rutinoituneet toimenpiteet.</p>
Taitava	<p>Ymmärtää tilanteet pikemminkin kokonaisvaltaisina kuin niiden erillisten aspektien avulla.</p> <p>Ymmärtää mikä tilanteessa on tärkeintä.</p> <p>Käsittää normaalista poikkeavat mallit.</p> <p>Päätöksenteko on vähemmän vaivalloista. Käyttää toiminnan suuntaamiseen periaatteita, joiden merkitys vaihtelee tilanteen mukaan.</p>
Asiantuntija	<p>Ei enää nojaudu sääntöihin, ohjeisiin tai periaatteisiin.</p> <p>Käsittää tilanteet intuitiivisesti, mikä perustuu syvälliseen äänettömään ymmärtämiseen.</p> <p>Käyttää analyyttisiä lähestymistapoja vain täysin ennen kokemattomissa tilanteissa tai yllättävien ongelmien sattuessa.</p> <p>On näkemys siitä, mikä on mahdollista.</p>



Näyttötutkinnossa arvioinnissa tulee noudattaa myös eettisiä periaatteita, koska arviointi kohdistuu aina ihmiseen ja inhimilliseen toimintaan.

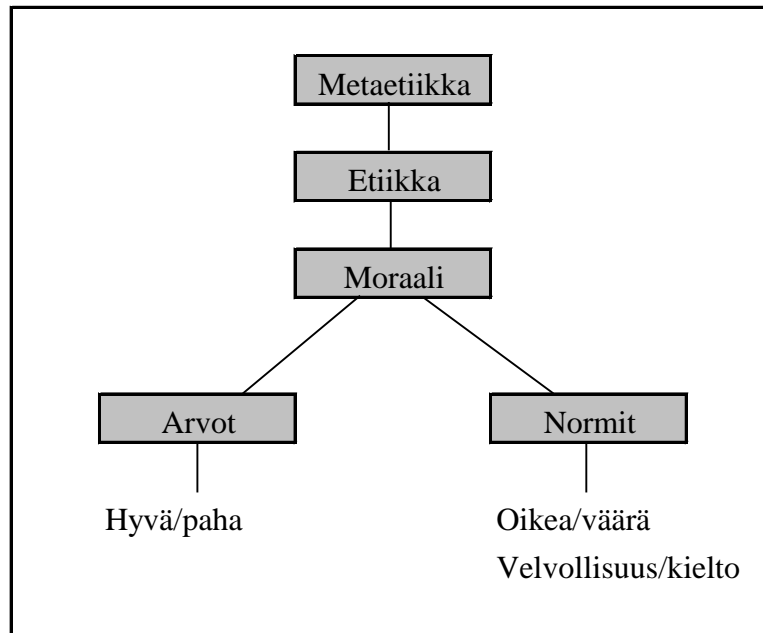
## 2.5 Arvioinnin etiikka näyttötutkinnossa

Arvokysymykset, etiikka ja moraali ovat olleet jo pitkään mielenkiinnon kohteina suomalaisessa yhteiskunnassa ja sitä kautta näyttötutkinnoissa (Tirri 1999, 12).

Etiikka on tieteenala, joka tutkii sekä moraali- että arvokysymyksiä. Voidaan puhua moraalifilosofiasta, jonka kautta ilmennetään tapaamme toimia - toimimme oikein vai väärin. Etiikka liittyy olennaisilta osin opetus- ja kasvatustyöhön. Arvioinnilla ja etiikalla on yksi yhteinen ja olennainen rakennusaines, arvot (Atjonen 2007, 13).

Hirsjärvi (1992) toteaa: ”Sitä, minkä toteuttamista varten jokin viime kädessä tapahtuu sanomme arvoksi”.

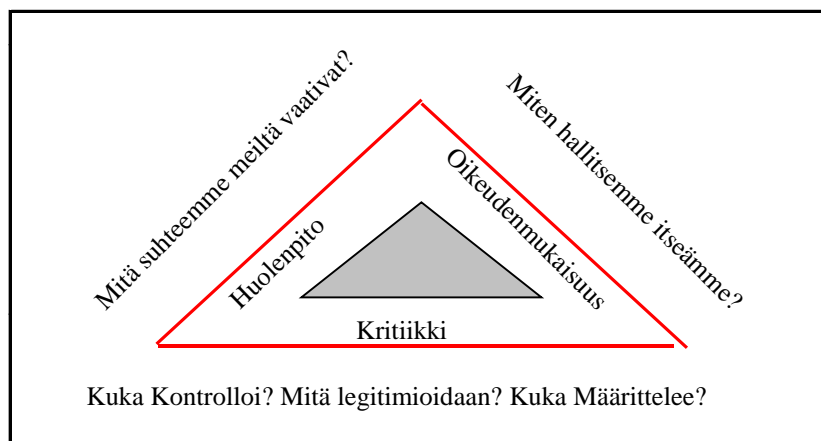
Koskisen (1995) mukaan etiikan keskeisiä käsitteitä ovat metaetiikka, etiikka sekä moraali, joka jakautuu hyviksi ja pahoiksi arvoiksi sekä oikeiksi ja vääriksi normeiksi (Atjonen 2007, 13). Etiikka itsessään on moraalin tutkimista, joka muodostuu arvoista. Nämä määräytyvät halujemme, tarpeidemme, päämääriemme sekä valintojemme mukaan. Arvot itsessään synnyttävät normeja, jotka käsittävät ja luovat keinot saavuttaa päämääriä arvoperustein. (Atjonen, 2007, 14-15.) Metaetiikassa puhutaan etiikan perusteiden tarkastelusta ja siitä, mistä moraalissa oikeastaan on kyse (Leino-Kilpi, Välimäki 2003, 31). Kuviossa kuusi on kuvattuna nämä keskeiset käsitteet.



KUVIO 6. Etiikan keskeiset käsitteet (Etiikan keskeiset käsitteet (Koskinen 1995) Atjonen 2003, 13).

Arvioinnissa tulee ottaa huomioon sen eettinen luonne, sillä erilaiset eettiset ongelmat ovat lisääntyneet arviointien yleistymisen ja laaja-alaisuuden myötä (Atjonen 2007, 26).

Arvioijalla on suuri vastuu ja valta arvioidessaan näyttötutkinnon suorittajaa. Tämän johdosta on tärkeätä arvioijan näkökannalta heittää omat arvoperustansa toisalle – nämä eivät saa vaikuttaa arviointiin. Näyttötutkinnon suorituksessa tutkinnon perusteet ja siellä määritellyt arvioinnin kohteet ja kriteerit ovat ne, joita tulee noudattaa ja jotka osaltaan luovat arvioinnin arvopohjan. Arvioija ei saa verrata tutkinnon suorittajan osaamista omaan osaamiseen tai jonkun toisen osaamiseen. Myöskään henkilökohtaiset tunteet eivät saa vaikuttaa arviointiin. Starratin luoman eettisen viitekehyksen mukaan arvioijan tulee arvioida tutkinnon suorittajaa yhtä aikaa sekä oikeudenmukaisesti, kriittisesti sekä huolehtivasti (Atjonen, 2007, 27).



KUVIO 7. Eettinen viitekehys (Monidimensionaalinen eettinen viitekehys (Starrat 2003) Atjonen 2007, 27).

Kuvio seitsemän voidaan nähdä näyttötutkinnon arvioinnissa niin, että tutkinto-vastaava kontrolloi arvioinnin oikeellisuutta sekä huolehtii siitä, että arvioija arvioi oikeiden periaatteiden mukaisesti, mutta samalla myös kriittisesti tutkinnon suorittajaa. Hän ei saa antaa tunteiden vaikuttaa arviointiin, eikä saa antaa ns. ”säälipisteitä” tutkinnon suorittajalle. Arvioinnin pitää olla hallittua, määriteltyä sekä vuorovaikutteista.

Eettinen viitekehys vaatii arvioijalta laaja-alaisia vuorovaikutustaitoja osallistavassa arvioinnissa (Atjonen 2007, 27). Näyttötutkintotilaisuudessa tämä tarkoittaa tutkintosuorituksen jälkeistä arviointikeskustelua. Osallistaminen näkyy niin, että sekä tutkinnon arvioijalla että tutkinnon suorittajalla on molemmilla aktiivinen rooli arviointikeskustelussa. Arviointi toimii vastavuoroisena dialogina osapuolten kesken (Atjonen 2007, 99).

Huolenpidolla tarkoitetaan sitä, että tutkinnon suorittajaa tulee tukea suoritustilanteessa. Tämä puolestaan vaatii arvioijalta ymmärtävää vuorovaikutusta. Arvioinnin tulee myös herättää kritiikkiä, muutoin se ei toimi tarkoituksensa ja tehtävien mukaisesti. Tutkinnon suorittajan kriittinen arviointi ei kuitenkaan tarkoita sitä, että sitä ylikorostetaan, joka voi olla jopa vahingollista tutkinnon suorittajalle. Kritiikki tulee antaa rakentavasti ja oikeudenmukaisesti (Atjonen 2007, 27.)

Arvioinnin valtaa ei voi väheksyä. Se kulkee käsi kädessä vastuun kanssa. Eettisesti arvioijan tulee käyttää valtaansa niin, että hän tekee sen reilusti ja tasapuolisesti. Tähän eivät saa vaikuttaa sukupuoli, ikä, etninen tausta sekä muut arvioinnin kannalta epäoleelliset seikat. (Atjonen 2007, 27.)

Näyttötutkinnossa kaikilla suorittajilla, myös maahanmuuttajilla sekä muiden kielij- ja kulttuuriryhmien edustajilla ja erilaisilla oppijoilla on samat näyttötutkinnon perusteiden mukaiset ammattitaitovaatimukset. Kuitenkin arvioitaessa ammattitaitoa arvioijan tulee huomioida, että yllämainitut asiat eivät saa vaikuttaa arvosanaa alentavasti. (Stranius 2008.)

Arvioijalla tulee olla kykyä eettisten asioiden sekä niihin liittyvien kysymysten tunnistamiseen, halua erilaisuuden kohtaamiseen sekä tahtoa vastuun ottamiseen (Friman 2004, 20).

Erilaisuutta voi olla esimerkiksi erilainen oppija, jonka tunnistaminen on erittäin tärkeätä näyttötutkinnossa. Tänä päivänä arvioijan haasteena on löytää ja tunnistaa erilaisuus. Näitä voivat olla mm. erilaiset oppimisvaikeudet, kuten luki- ja matemaattishäiriöt, itsetuntoon ja ikään liittyvät vaikeudet, sairaudet, vammat, masennus ym. Koska nämä eivät voi estää tutkinnon suorittajaa osallistumasta näyttötutkintoon, niin tällöin joudutaan miettimään erilaisia menetelmiä ottaa vastaan tutkinnon suoritus. Näitä voivat itse työn tekemisen ja kirjallisten töiden lisäksi olla esimerkiksi haastattelut, videoinnit, ohjeistusten selventäminen ja tarkentaminen sekä niiden esitleminen suullisesti. Ohjeistuksia selvennettäessä voidaan kiinnittää huomio mm. fonttikokoihin, kuviin, lisäämällä väliotsikoita ym. Varsinkin henkilölle, jolla on lukemiseen liittyviä ongelmia, niin jäsentämätön teksti on hänelle erittäin vaikeata ymmärtää. Suullisen esityksen yhteydessä jännitystilanteessa voidaan huomio ennen tutkinnon suoritusta kiinnittää tavallisiin asioihin, jolloin jännitystä saadaan lievennettyä. Sosiaalisissa ongelmissa joudutaan myös usein kiinnittämään tähän samaan asiaan huomiota. Erilaisen oppijan kohdalla on tärkeätä, että tavoitteet on tarkasti määritelty, toiminta on suunnitelmanmukaista sekä suoritustilanteessa huomioidaan joustavuus.

Nämä asiat tulee ottaa huomioon jo tehtäessä tutkinnon suorittajalle henkilökohtaistamista. Itse prosessi on tällöin huomattavasti helpompi toteuttaa. (Lehtonen 2009.)

Näyttötutkintona suoritettu käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinto voidaan nähdä prosessina, joka lähtee tutkinnon suorittajan henkilökohtaistamisesta ja joka päättyy tutkinnon suorittajan tutkinnon suorittamiseen.

### 3 PROSESSIN TUNNISTAMINEN JA KEHITTÄMINEN

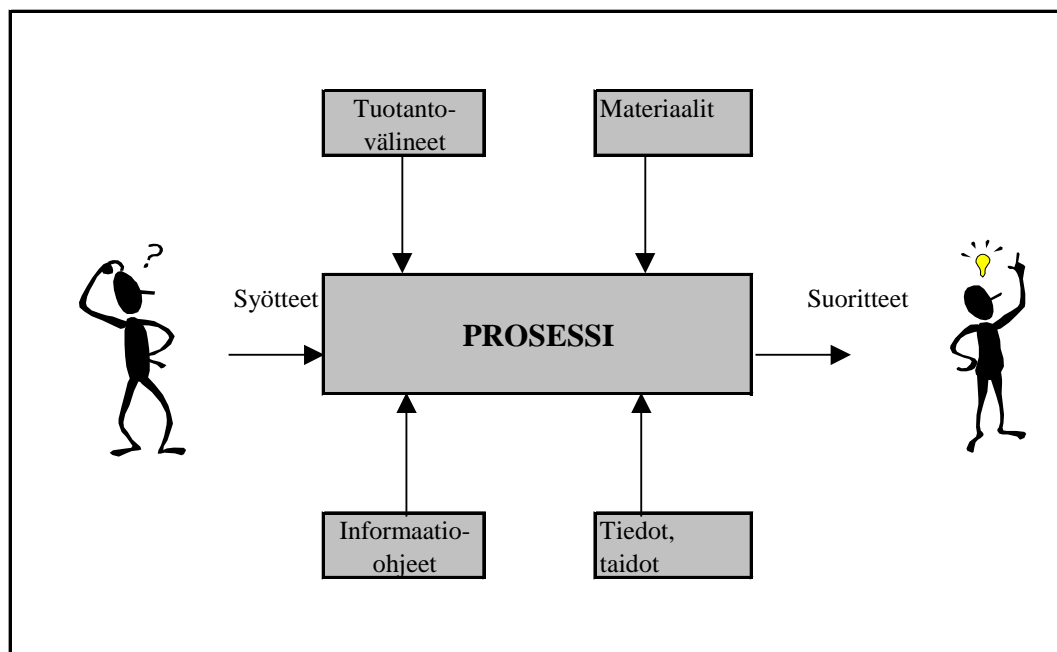
Prosesseissa on yksinkertaisimmillaan kysymys arjen tehokkuudesta (Laamanen 2005, 151).

Organisaatiossa tapahtuu päivittäin asioita, jotka vaativat interaktiivista työtä. Siellä käsitellään dokumentteja, pidetään palavereja, järjestetään näyttötutkintotilaisuuksia ym. Usein proseseja ei juuri tämän takia tunnisteta, sillä toiminnot vain etenevät omalla painollaan. Silloin, kun asiat eivät mene niin kuin on suunniteltu ja halutaan tietää mitä on tapahtunut, tarvitaan prosessien tunnistamista. (Madison 2005, 1.) Prosessien avulla myös ihmiset tietävät miten he tekevät työnsä (Galloway 1994, 1).

#### 3.1 Prosessi

Lecklinin (2002, 137) mukaan prosessikäsitteen juuret juontavat kemiallisista prosesseista, joissa sarja reaktioita synnyttää tietyn uuden lopputuloksen.

Prosessi on joukko toisiinsa liittyviä toistuvia toimintoja, jossa yhdistyvät toiminta, olemassa olevat resurssit sekä tuotokset, joihin liittyy prosessilla aikaan saatava suorituskky (Laamanen 2002, 19). Prosessi saa yrityksen sisäiseltä tai ulkoiselta toimittajalta syötteitä (input), jotka ovat tietoa tai materiaaleja. Nämä jalostuvat prosessissa ja sen lopputuloksena asiakas saa haluamansa suoritteiden (output) tuotteena tai palveluna (Laamanen 2002, 20).



KUVIO 8. Prosessikäsité (Liiketoimintaprosessi Lecklin 2002, 138).

Kuviossa kahdeksan voidaan nähdä näyttötutkintoprosessi niin, että tutkintovastaava antaa/syöttää prosessille tietoa, jonka vastaanottajana on tutkinnon suorittaja tai prosessin muu keskeinen toimija. Jotta prosessi toimii, niin tarvitaan opettajien tietoa ja taitoja, on noudatettava viranomaismääräyksiä, on oltava tarvittavat välineet esim. koneita ja laitteita, tilat sekä tutkinnon järjestämisoikeus (järjestämissopimus tutkintotoimikunnan kanssa) tutkintosuorituksen onnistumiseksi.

Fyysisiä tuotteita valmistavan organisaation prosessit on yleensä melko helppo ymmärtää tarkastelemalla tavaravirtoja. Sen sijaan palveluita tarjoavassa organisaatiossa, jossa prosessissa on mukana sekä toimittaja että asiakas, niin prosessi ei enää olekaan selkeä peräkkäisten vaiheiden ketju vaan prosessin kulkuun vaikuttavat ennalta arvaamattomasti käyttäytyvät asiakkaat, jotka eivät välttämättä tiedosta sitä, mitä palveluntuottaja on heidän varalleen varannut. (Laamanen 2002, 21.)

Prosessilla on selvä alku ja loppu sekä sillä on aina asiakas, joko organisaation ulkoinen tai sisäinen (Päijät-Hämeen koulutuskonserni). Prosessin tehtävänä on tuottaa lisäarvoa asiakkaalle (Lanning 1996, 8). Sen oletusarvona on, että on olemassa jotakin pysyvää ja toistuvaa, jota voidaan lähteä mallintamaan ja kehittämään (Laamanen 2002, 21).

Prosessilla on aina omistaja, jonka tehtävänä on varmistaa prosessin tulos ja suorituskky koko prosessin osalta. Hän suunnittelee ja määrittelee prosessin sekä varmistaa, että prosessin tulokset ovat asetettujen tavoitteiden mukaiset. Prosessiomistajan lisäksi prosessilla on usein tiimi, joka varsinkin prosessin uudistamistilanteessa miettii ja kehittää prosessin toimintaa sovittujen menetelmien mukaan. (Lecklin 2006, 130-131.)

Prosessi on mallinnettava, jotta sitä voidaan arvioida ja kehittää. Mallintaminen aloitetaan prosessin tunnistamisesta sekä siitä kerättävien perustietojen kuvaamisesta. Perustiedoissa määritellään prosessin tavoitteet, mittarit, sen omistaja, sen tietovirrat; syötteet (input) ja tuotokset (output), sen heräte ja lopputilanne, resurssit, prosessin riippuvuudet muista prosesseista sekä mittarit. (Prosessit 2009.)

Tämän jälkeen prosessista tehdään prosessikaavio, jossa on kuvattuna prosessin eri vaiheet järjestyksessä sekä siihen osallistuvat henkilöt ja funktiot piirroksena (Lecklin 2006, 140). Prosessikaavion jälkeen prosessista tehdään prosessin selitylehti, jossa käy ilmi vaihe vaiheelta tehtävä, vastuu/vastuut vaiheen toteuttamisesta, vaiheeseen liittyvät kriittiset ja olennaiset tekijät, viittaukset käytettävissä oleviin menetelmiin, työohjeisiin ym. sekä tietojen hallintaan (input ja output). (Päijät-Hämeen koulutuskonserni.)

Inputilla eli syötteellä tarkoitetaan joko tietoa tai materiaalia, jota syötetään prosessiin. Outputilla eli tuotoksella tarkoitetaan joko tietoa tai palvelua, jonka asiakas prosessista saa (Laamanen 2005, 175). Tämän jälkeen prosessille tehdään kansilehti, jossa määritellään prosessin nimi ja tarkoitus, sen omistaja sekä



asiakkaat, prosessin käyttämät keskeiset lähtötiedot sekä sen tuotokset, prosessin keskeiset toimijat sekä sen mistä prosessi alkaa ja mihin se päättyy, prosessin menestystekijät sekä sen mittarit ja lopuksi sen rajapinnat muihin prosesseihin. (Prosessit 2009.)

Jotta prosessista saadaan hyöty organisaatiolle, niin sitä pitää pystyä mittaamaan ja arvioimaan, jotta sen toimintaa voidaan kehittää.

### 3.2 Prosessin mittaaminen ja arviointi

Mittaaminen kuuluu olennaisena osana prosessiin. Mikäli prosessia ei voi mitata, niin sitä ei voi myöskään ohjata, johtaa, hallita eikä arvioida. Mittareita voivat olla esimerkiksi erilaiset tulosmittarit kuten asiakastyytyväisyyden mittarit sekä sisäiset laatumittarit kuten tilastolliset mittarit, jotka pystytään tulkitsemaan vasta prosessin jälkeen. (Lecklin 2002, 170.)

Prosessin mittaamisessa on tärkeätä määritellä jo alussa mitä mitataan – minkälaiset mittarit valitaan sekä mikä mittauksen tarkoitus on, miten mitataan – miten tieto kerätään, millä mittaustiheydellä sekä miten tietoa kerätään, miten tiedot käsitellään ja hyödynnetään organisaation toiminnassa – dokumentointi ja raportointi, kenelle mittaustulokset jaetaan ja miten sekä kuinka vastuut määritetään – tietojen kerääminen, käsittely, raportointi, tavoitteiden asettaminen. (Prosessit 2009.)

Hyvän prosessimittarin vaatimuksina on antaa antaa luotettavaa tietoa, se on yksiselitteinen, selkeä ja ymmärrettävä sekä se keskittyy olennaiseen. Mittarin tulee olla sellainen, ettei sen tulkinnassa voi syntyä kiistaa. Se ei myöskään voi olla manipulativissa lukijan mieleiseksi. Mittareita ei tule olla liian monta, vaan tarkoituksena on löytää prosessille muutama keskeinen ja olennaisia asioita kuvaava mittari. (Lecklin 2006, 153.)

Prosessin mittaamisessa huomioidaan prosessille asetetut tavoitteet sekä prosessin sekä sen tuotosten mittarit. Näitä ovat asiakasnäkökulma, henkilöstönäkökulma,

prosessin suorituskyvyn näkökulma sekä talousnäkökulma (Prosessit 2009). Pysyvän mittauksen kohteeksi valitaan yleensä suorituskky, jolla on strategista merkitystä (Laamanen 2005, 169). Näyttötutkintoprosessissa tällainen voi olla esimerkiksi suoritettavien tutkintojen määrä tai suoritettavien tutkintojen läpäisyprosentti. Talousnäkökulmana voi olla esimerkiksi tutkintojen suoritukseen kuluva aika euromääräisesti laskettuna – onko tutkinnon suoritus organisaatiolle kannattavaa/tappiollista. Henkilöstönäkökulma voidaan pohjata tähän samaan ajatukseen – kuinka paljon aikaa menee tutkinnon suorituksen arviointiin suhteessa käytettävään euromäärään.

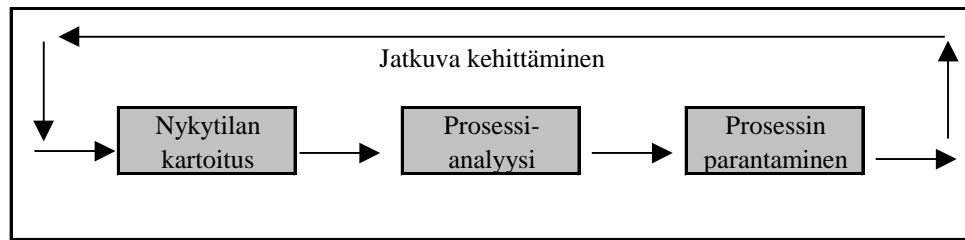
Näyttötutkintoprosessissa päätavoitteena on, että tutkinnon suorittaja suorittaa tutkinnon. Prosessi vaatii kuitenkin paljon erilaisia vaiheita ennen kuin tutkinnon suorittaja saavuttaa tämän vaiheen. Tämän johdosta, jotta prosessia voidaan lähteä kehittämään ja parantamaan niin, ensin sille täytyy pystyä määrittelemään se, mitä halutaan arvioida ja mitata. Oppilaitoksessa lähdetään tavoitteista sekä tuloksista, esimerkiksi kuinka paljon halutaan saada tutkintosuorituksia/vuosi, jonka jälkeen asetetaan tavoitteiden saavuttamiseksi prosesseille parantamis- ja kehittämistoimenpiteet.

### 3.3 Prosessin kehittäminen ja parantaminen

Lecklinin (2002, 150) mukaan prosessien kehittäminen koostuu nykytilan kartoituksesta, prosessianalyysistä, prosessin parantamisesta, jatkuvasta kehittämisestä sekä henkisestä muutosprosessista kuvion yhdeksän mukaisesti.

Kehittämisprosessi on tie kohti muutosta parempaan ja tämä väistämättä aiheuttaa muutosvastarintaa. Näyttötutkintoprosessissa parantamistavoitteiden tuleekin yhtä aikaa tukea sekä henkilöstöä että asiakkaan vaatimuksia. Henkilöstö pitää saada sitoutumaan kehittämistyöhön ja noudattamaan sitä työn jälkeen.

Samoin asiakkaat pitää saada mukaan toimintaan jo kehittämisvaiheessa, jotta saadaan selville heidän näkemyksensä kehittämistä vaativista kohteista. Kuvio yhdeksän kuvaa prosessin kehittämisen vaiheita.



KUVIO 9. Prosessien kehittäminen (Prosessien kehittäminen, Lecklin 2002, 150).

Nykytilan kartoitus antaa pohjatiedot kehitettävään prosessiin. Nykytilassa kirjataan ylös prosessin perustiedot, jotka esitetään kansilehdellä, prosessikaavio, jolla esitetään prosessin kulku sekä prosessin selityslehti, jossa prosessi käydään vaihe vaiheelta tarkasti lävitse (Prosessit 2009).

Prosessianalyysin tavoitteena on hyödyntää nykytilan kartoituksessa kerättyjä tietoja, joiden avulla luodaan ja kehitetään suunnitelmia prosessin parantamiseksi. Menetelminä voidaan käyttää perustyökaluja kuten havainnointi, kokemukset, haastattelut sekä talonpoikaisjärki sekä erilaisia kuvantamismenetelmiä kuten lipputekniikkaa ja roolipelejä, jossa ideat ryhmitellään ja arvioidaan sekä asetetaan tärkeysjärjestykseen. Apuvälineinä voidaan käyttää myös hyvin tehtyä prosessikaaviota sekä prosessin selityslehteä. (Lecklin 2002, 168.)

Prosessin parantaminen tapahtuu useimmiten pienin askelin. Kehitetään uusia tekniikoita, otetaan uusia työkaluja/ - välineitä käyttöön sekä virtaviivaistetaan menettelyjä, järkiperaistetaan prosessia sekä siihen liittyviä ohjeita ja dokumentteja. Välttämättä koko prosessi ei tarvitse parannusta, jolloin lähdetään kehittämään tiettyä prosessiin liittyvää osakokonaisuutta. (Lecklin 2002, 169).

Laamanen (2002, 98) kuvaa prosessin kehittämisen etenemismallin seuraavanlaisesti:

- prosessin kuvauksen esittely
- prosessin kuvauksen arviointi sovittujen kriteerien perusteella
- vahvuudet/hyvä
- parantamisaalueet/heikkoudet
- näkemysten esittely
- jokainen arvioija esittelee oman näkemyksensä
- parantamisaalueiden priorisointi
- mahdolliset parannusideat
- jatkotoimenpiteistä sopiminen
- mahdollinen hyväksyntä.

Nykytila-analyysin myötä saatetaan huomata, että prosessista puuttuu jokin osa kokonaan tai prosessi ei toimi ollenkaan sellaisenaan. Tällöin prosessi tai sen osa voidaan myös suunnitella puhtaalta pöydältä, jolloin puhutaan prosessin tai sen osan uudistamisesta (Business Process Reengineering, BPR). (Lecklin 2002, 169.)

Business Process Reengineering:iä sovelletaan varsinkin silloin, kun halutaan muuttaa toimintaa radikaalisti toivottuun suuntaan. Sillä tarkoitetaan perustavaa laatua olevaa liiketoimintoketjujen uudelleenajattelua ja organisointia. BPR:n soveltaminen ei aina tarkoita sitä, että nykyinen organisaation toimintatapa olisi tehoton tai toimimaton. Hammer Champy (1993) määrittelee tähän perustavaa laatua olevaan radikaaliin muutokseen liittyvää neljä olennaista asiaa; perinpohjaisuuden, liiketoimintaprosessin, radikaalisuuden sekä dramaattisuuden. Perinpohjaisuudessa pyritään kyseenalaistamaan ilman mitään ennakkoluuloja tai asenteita olemassa oleva prosessi. Liiketoimintaprosessi koostuu toimintoketjuista, jotka alkavat asiakkaan tarpeista ja päättyvät asiakkaan tarpeiden tyydyttämiseen. Radikaaliuden avulla viitataan ennakkoluulottomaan asenteeseen – pyritään luomaan uutta. Dramaattisuus antaa muutoksen suuruusluokan. (Martola, Santala, 1997, 25, 27.)

Jatkuvassa prosessin kehittämisessä prosessinomistajan tehtävät ja vastuut ovat voimassa myös uudistamisen jälkeen. Näyttötutkintoprosessissa prosessinomistajana on tutkintovastaava, joka vastaa prosessin valvonnasta sekä tarkkailee mm. sitä onko kehittämistavoitteet saavutettu sekä onko tätä kautta asiakastyytyväisyys

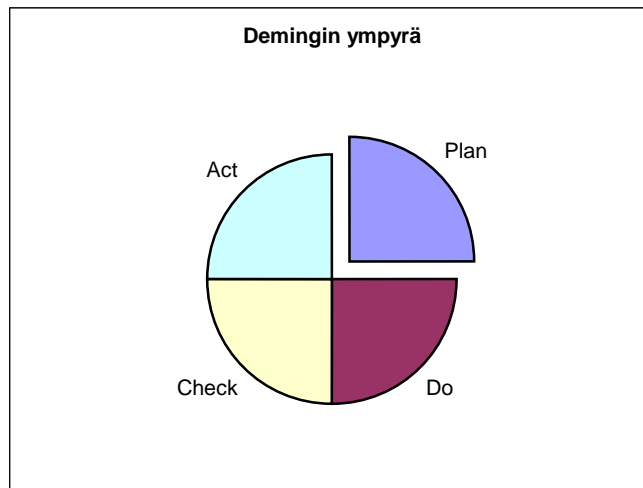
lisääntynyt. Tärkeätä kehittämistyössä on, että mitä paremmin prosessiin osallistuvat henkilöt on saatu koulutettua ja täysipainoisesti mukaan kehittämistyöhön, syntyvät myös tulokset (Lecklin 2002, 226).

Prosessin kehittäminen ja parantaminen on jatkuvaa työtä. Organisaation täytyy miettiä myös tavoitetta, mikä prosessille asetetaan. Tässä voidaan hyödyntää nykymallinnuksesta sekä kypsyttelystä saatuja tietoja ja ideoita. Nämä konkretisoidaan käytännön esimerkein. Visiointi puolestaan auttaa ymmärtämään, miten toimimalla saavutetaan asetetut tavoitteet. (Savolainen, Saaren-Seppälä, Savolainen 1997, 28, 35.)

Kun nykytila on kuvattu ja analyysi tehty sekä mietitty prosessin tavoitetta ja sen toteutustapaa, on aika keskittyä toteutusvaiheeseen, prosessin toteuttamiseen. Kun nykytilan kuvauksessakin joudutaan huomioimaan sekä arvioimaan sitä kuinka prosessi on toiminut, myös kehittämisen jälkeenkin joudutaan arvioimaan sitä, miten uudistettu prosessi toimii.

PDCA –ympyrän eli Demingin ympyrän avulla varmistetaan kehitystoiminnan jatkuvuus. Se auttaa ymmärtämään sen, mitä täytyy tehdä, jotta toimintaa ja prosessia pystytään kehittämään. Sen avulla sekä kokeillaan että opitaan jatkumon aikana, miten tehdä asiat paremmin. (Karjalainen, Karjalainen 2000, 24.) Siinä suunnitellaan, toteutetaan, arvioidaan sekä pyritään vakiinnuttamaan prosessin kulku käymällä ympyrää läpi (Pitkänen 2000, 51).

Vaikka ympyrän avulla pyritään vakiinnuttamiseen, niin silti voidaan löytää eri kierrosten välillä sekä huonoja että hyviä asioita, joita pyritään joko parantamaan tai erinomaistamaan. Kuvio 10 kuvaa Demingin ympyrän jatkumoa.



KUVIO 10. Demingin ympyrä (Demingin ympyrä, Pitkänen 2000, 52)

Hyvä prosessi on sellainen, jossa organisaation tuottamat outputit ja niiden tuottamiseen tarvittavat prosessit on nimetty ja kuvattu. Tämän lisäksi asiakas ja hänen tarpeensa sekä odotuksensa on määritelty ja tyytyväisyys saatuun palveluun mitattu sekä tarvittava osaaminen on tunnistettu. Prosessin omistaja, joka vastaa prosessista on määritelty. Prosessille on määritelty palautejärjestelmä, jota mitataan säännöllisesti sekä saatujen tulosten perusteella kehitetään edelleen prosessia. (Tuominen 2001, 171.)

Huonossa prosessissa yllämainittuja asioita ei ole huomioitu. Tämän lisäksi siinä arviointiin ei oteta henkilökuntaa mukaan, vaan työn tekee johto itse (Jacka, Keller 2002, 2).

Näyttötutkintoprosessia kehitettäessä prosessikaavio ja siihen liittyvä selityslehti antavat tietoa siitä, mitkä asiat ovat prosessin menestystekijöitä ja missä asioissa nähdään ongelmia – mitkä asiat toimivat hyvin ja mitkä huonosti. Ongelmat eivät välttämättä ole suuria, vaan ne voidaan poistaa pienillä muutoksilla. Näille pyritään etsimään erilaisia ratkaisumalleja sekä toimintatapoja. Jokaisessa vaiheessa pitää huomioida myös se, kenen vastuulla asioiden hoitaminen on.

Kun malli on saatu valmiiksi, sitä voidaan lähteä toteuttamaan ja seuraamaan, paraniko prosessin toiminta vai tarvitaanko lisää muutoksia.

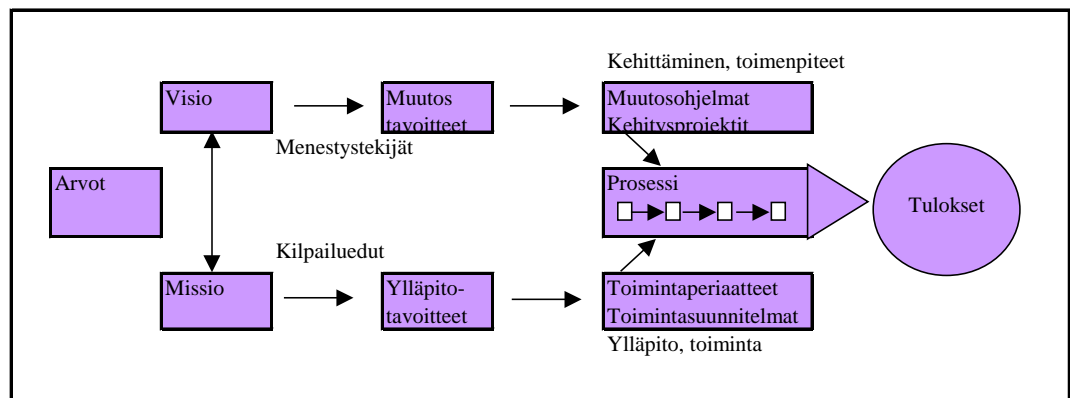
Prosessin parantaminen ja kehittäminen vaikuttaa myös organisaation toiminnan laatuun. Prosessi on keskeinen työkalu nykyaikaisen laatutyön onnistumiselle. Tämän avulla saadaan käsittelyyn ja hallintaan kokonaisuus, joka helpottaa asian ymmärtämistä. Prosessien avulla luodaan myös edellytykset ymmärtää paremmin koko organisaation toimintaa erilaisine liittymineen sekä riippuvuuksineen mm. organisaation strategiaan, arvoihin, visioon ja tätä kautta laatuun (Salomäki, 1999, 11).

### 3.4 Prosessin kytkeminen strategiaan

Prosessi eroaa projektista siinä, että projekti on ainutkertainen tapahtuma, mutta prosessi on jatkuvaa toimintaa (Lecklin 2002, 137). Prosessissa toteutuu arjessa ja käytännön toimintana organisaation strategia (Laamanen 2005, 154). Strategiaan pohjautuva prosessien kehittäminen voi pitää hengissä ja prosessien löytäminen voi johtaa organisaation menestykseen (Pitkänen 2000, 64).

Prosessiajattelun perususkomus on, että on olemassa tietty toimintojen ketju, jonka avulla organisaatio luo arvoa asiakkaalle. Tätä arvon luomista tulee johtaa organisaatiossa ja tässä prosessissa syntyy organisaation operatiivinen tulos. (Laamanen 2005, 155.)

Organisaation elämää voi kuvitella matkana tiettyyn suuntaan kuvion 11 mukaisesti. On helpompaa päästä perille tai ainakin oikeaan suuntaan, jos tietää mitä tavoittelee. Valitulla reitillä ja etenemistavalla on omat merkityksensä. Missiolla, toimintaperiaatteella ja toimintasuunnitelmalla pidetään huoli nykyisestä suoriutuvuudesta ja estetään sitä rapautumasta. Visiolla ja muutoksilla saadaan aikaan muutoksia tehokkaasti. Näiden väliin asettuvat tilanteesta riippuen arvot, kilpailuedut sekä menestystekijät. Näistä kaikista muodostuu organisaation strateginen ydin, joka ohjaa organisaation toimintaa. (Laamanen 2005, 65.)



KUVIO 11. Organisaation suorituskyky syntyy prosesseissa (Laamanen 2005, 65).

Visio kuvastaa muutosta. Myös prosessi voidaan nähdä muutoksena joko parempaan tai huonompaan suuntaan. Prosessin mallintamisen avulla pyritään aina löytämään keinoja parantaa ja kehittää toimintaa sekä saada siitä tavoitteellista ja tuloksellista.

Sekä visiointi että prosessin mallintaminen vaativat toimiakseen johtamista ja hallintaa, joka vaatii strategiaa. Hallinta vaatii osaamista, joka muodostuu ammattitaidosta, hiljaisesta tiedosta, yhteistyökyvystä, vuorovaikutustaidoista sekä kulttuurista. (Pitkänen 2000, 66.) Näyttötutkinnossa tutkintovastaavan roolina on vastata kyseisen tutkinnon johtamisesta. Prosessinjohtaminen tarkoittaa prosessin tunnistamista, kuvaamista, mittaamista, työkalujen ja osaamisen kehittämistä sekä arviointia ja parantamista (Laamanen 2005, 155). Se vaatii myös ongelmanratkaisukykyä ja luovuutta, jonka avulla pyritään löytämään tarpeen mukaan nopeitakin ratkaisuja ongelmatilanteisiin. Näihin varautuminen prosessinkulussa on äärimmäisen tärkeää.

Koska prosesseissa on aina mukana asiakas, niin vuorovaikutustaitoja sekä hyvien suhteiden merkitystä asiakkaisiin ei voida tarpeeksi korostaa (Peters 2009, 45). Prosessissa pitääkin aina miettiä kuinka vuorovaikutus asiakkaan kanssa toteutuu, oli se sitten suullista tai kirjallista. Lundbergin (2002, 11) mukaan onnistunut vuo-



rovaikutteinen palvelutapahtuma on sellainen, jossa asiakas on palvelun jälkeen tyytyväisempi kuin hän oli ennen saamaansa palvelua.

Toimivassa prosessissa asiakas pitää perehdyttää sekä häntä tulee ohjeistaa prosessin eri vaiheissa. Näyttötutkinnossa perehdytyksen itse prosessinkulkuun tulee olla yksityiskohtaista ja syvällistä. Tutkintovastaavan tulee olla käytettävissä koko prosessin ajan sekä hänen tulee antaa ymmärrettäviä ohjeita, ohjata prosessin kulkua, kannustaa tutkinnon suorittajaa sekä antaa hänelle rakentavaa palautetta (Hyvä perehdytysopas).

Näyttötutkintoprosessissa tutkintovastava voi hyödyntää erilaisia tiedotuskanavia/-menetelmiä ohjeiden perille saamiseksi. Näitä ovat mm. henkilökohtainen keskustelu, sähköposti, tekstiviesti, ryhmäkohtaiset infotilaisuudet, tiedotteet, internet-sivustot sekä intranet ( Joka pomon käsikirja).

Sekä strategiaa että prosesseja voidaan ymmärtää paremmin niistä tehtyjen kaavioiden avulla. Varsinkin silloin, kun halutaan ymmärtää niiden välisiä riippuvuuksia sekä liittymäpintoja. Molempien tarkoituksena on kuvata mahdollisimman yksiselitteisesti se miten organisaatiossa toimitaan mallin varassa.

Organisaatiossa ei voida puhua pelkistä strategioista eikä prosesseista eikä niiden liittymäpinnoista, ellei niillä ole tavoitetta – mitä varten niitä tehdään. Prosessit ja niiden strateginen hallinta ovat osa organisaation laatua, joka puolestaan on todettua yhdenmukaisuutta asetettujen vaatimusten kanssa (Ruuska 2005, 10).

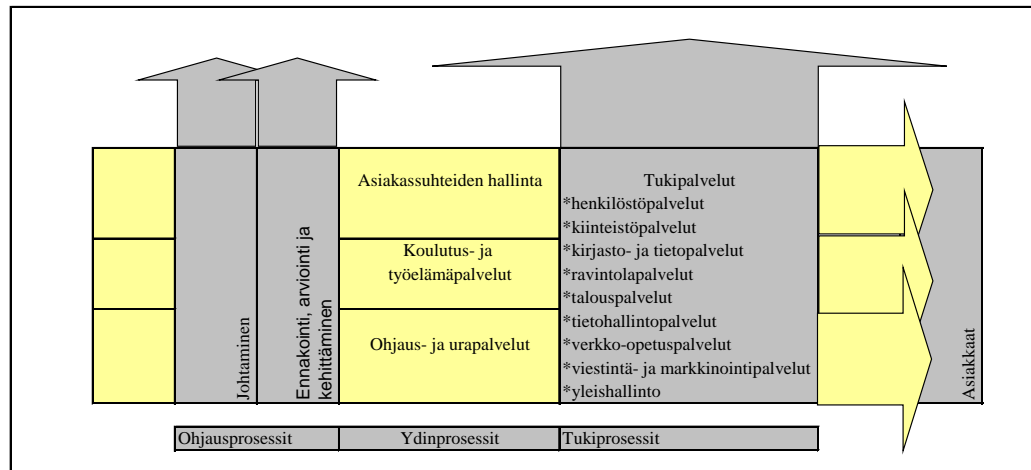
Näyttötutkintoprosessi on strateginen valinta, jota ohjataan prosessien kautta sekä jolle on määriteltynä tietyt laatustandardit sekä mittarit.

#### 4 KÄSI- JA TAIDETEOLLISUUSALAN PERUSTUTKINNON ARTESAANI NÄYTTÖTUTKINNON NYKYTILA

Koulutuskeskus Salpaus toimii strategisesti neljänä hallinnollisena toimialana, joista kunkin toiminnasta vastaa apulaisrehtori. Aikuiskoulutus- ja työelämäpalvelut on yksi neljästä toimialasta, joka tarjoaa koulutus- ja kehittämispalveluita yrityksille ja elinkeinoelämälle. Toimialan tehtävänä on suunnitella sekä toteuttaa näyttötutkintoja ammatillisiin perustutkintoihin, ammattitutkintoihin sekä erikoisammattitutkintoihin. Käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinto on ammatillinen perustutkinto, johon Koulutuskeskus Salpaus järjestää valmistavaa koulutusta sekä näyttötutkintoja taidekehystyksen, kultasepäalan sekä mallipuuusepän suuntautumisaloille, joihin esinevalmistuksen tutkintotoimikunta on myöntänyt luvat.

Kuvio 12 kuvaa Koulutuskeskus Salpauksen prosessikarttaa. Organisaatiossa on kolme ydinprosessia, jotka on suunniteltu vastaamaan asiakkaiden muuttuvia tarpeita. Ydinprosesseissa seurataan, suunnitellaan sekä toteutetaan koulutuksia, kursseja sekä erilaisia ohjauspalveluita. Tukiprosessit tukevat koulutuksen järjestämistä mm. tilojen, henkilöstön sekä tietohallinnon kautta. Ohjausprosessien avulla johdetaan organisaation toimintaa, ennakoitaan tulevaa, arvioidaan prosessien toimivuutta sekä kehitetään uusia innovaatioita.

Mikäli jokin prosesseista ei toimi, niin se vaikuttaa välillisesti aina johonkin toiseen prosessiin. Jokaisen prosessissa toimijan tulee tietää ja tiedostaa oma roolinsa prosessissa, jotta prosessikeskeisestä ajattelutavasta saadaan mahdollisimman suuri hyöty.



KUVIO 12. Koulutuskeskus Salpauksen prosessit, (Koulutuskeskus Salpaus, henkilöstön intranet).

Käsi- ja taideteollisuusalan perustutkintoa, artesaani näyttötutkintoprosessia ei ole mallinnettu, joten sitä ei ole pystytty arvioimaan ja kehittämään suunnitelmanmukaisesti oppilaitoksessa.

#### 4.1 Näyttötutkintoprosessin mallinnus sekä havainnoinnin ja tiimin osallistamisen tulokset

Näyttötutkintoprosessin nykytila mallinnettiin havainnoimalla. Mallintaminen toteutettiin tekemällä nykytilasta prosessikaavio (Liite 1). Prosessikaavion avulla saatiin selville prosessin keskeiset toimijat sekä prosessin eri vaiheet. Tämän jälkeen kaaviosta tehtiin prosessin selityslehti (Liite 2), jossa purettiin auki prosessikaavion mukaisesti jokainen vaihe sekä siihen liittyvä/-t toimijat. Jokaisen vaiheen kohdalle kirjattiin minkälaisia kriittisiä tekijöitä; olennaisia asioita vaihe sisälsi sekä mitä menetelmiä vaiheet tarvitsivat toteutuakseen. Tämän lisäksi kirjattiin kuhunkin vaiheeseen liittyvät tietovirrat eli input ja output –tiedot. Prosessikaavion ja selityslehden tekemisen jälkeen tehtiin prosessille kansilehti. Oli erittäin tärkeää saada tietää mitä lähtötietoja nykytilanne antoi, jotta prosessia päästiin kehittämään.

Nykytilan mallinnusta lähdettiin tarkastelemaan tiimissä, jossa olivat mukana kaksi tutkintovastaavaa, aikuiskoulutuspäällikkö, projektipäällikkö sekä kaksi oppisopimustoimiston koulutustarkastajaa. Tiimi havainnoi ja pohti prosessikaavion, prosessin selityshden sekä prosessin kansilehden avulla mitkä ovat nykyisen näyttötutkintoprosessin menestystekijöitä sekä mitkä asiat vaativat kehittämistä. Näyttötutkintoprosessin kansilehti (Taulukko 2) antoi paljon tietoa siitä, mitä keskeisiä lähtötietoja prosessilla oli jo olemassa. Mikä on prosessin tarkoitus, ketkä ovat sen asiakkaita, mitkä ovat sen keskeiset lähtötiedot, mistä se alkaa ja mihin se päättyy, mitkä ovat sen menestystekijöitä ja mittareita, mitä rajapintoja sillä on muihin prosesseihin sekä mitä sen avulla haluttiin tuottaa.

TAULUKKO 2. Näyttötutkintoprosessin kansilehti, nykytila

Prosessin nimi	Käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinto, artesaani, näyttötutkintoprosessi
Prosessin tarkoitus	Tutkinnon suorittaminen
Prosessin omistaja	Tutkintovastaava
Prosessin asiakkaat	Tutkinnon suorittaja Työpaikkaohjaaja Opettajat Tutkinnon arvioijat Elinkeinoelämä ja yhteiskunta
Prosessin käyttämät keskeiset lähtötiedot	Järjestämissopimus ja -suunnitelma (Esinevalmistuksen tutkintotoimikunta – Koulutuskeskus Salpaus) Henkilökohtaistamismääräys (Opetushallitus) Tutkinnon perusteet (Opetushallitus) Hakeutumisvaiheen henkilökohtaistamisen asiakirja Henkilökohtaistamista koskeva asiakirja Koulutusaikataulu Koulutussisältö Tutkinto-ohje

Prosessin tuotokset	Tutkinnon suoritus
Prosessin keskeiset toimijat	Tutkintovastaava Tutkinnon suorittaja Työpaikkaohjaaja (Opettajat)
Mistä prosessi alkaa	Tutkinnon suorittaja ottaa yhteyttä
Mihin prosessi päättyy	Tutkinnon suorittaja saa todistuksen
Prosessin menestystekijät	Viranomaismääräysten noudattaminen Kolmivaiheinen henkilökohtaistaminen Kolmikantaisen arvioinnin oikeellisuus sekä eettisyys Viranomaismääräysten mukaisten asiakirjojen käyttö
Prosessin mittarit	Arvioijan palaute näyttötutkinnosta Tutkinnon suorittajan palaute näyttötutkinnosta Järjestettävien tutkintojen määrä/v
Prosessin rajapinnat muihin prosesseihin	Opetuksen suunnittelu ja toteutusprosessit Oppisopimuskoulutus –prosessi OK-resurssinhallintajärjestelmä

Nykytilan mallinnuksen avulla tutkimuksen tekijä ja tiimi totesivat, missä oppilaitoksen tulee ehdottomasti onnistua. Menestystekijöiksi koettiin, että oppilaitos noudattaa toiminnassaan viranomaismääräyksiä. Oppilaitoksella on järjestämissopimus ja –suunnitelma käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinnosta, artesaani esi-nevalmistuksen tutkintotoimikunnan kanssa sekä se noudattaa Opetushallituksen henkilökohtaistamismääräystä ja tutkinnon perusteita. Oppilaitoksen kolmikantainen arviointi tehdään oikeellisesti sekä eettisesti ja oppilaitos käyttää arvioinnissa viranomaismääräysten mukaisia asiakirjoja. Taulukko kolme kuvaa oppilaitoksen näyttötutkintoprosessissa käytössä olevia viranomaismääräyksiin liittyviä asiakirjoja sekä tutkinnon suoritusta tukevia asiakirjoja, kartoituksia sekä ohjeita.

## TAULUKKO 3. Näyttötutkintoprosessin asiakirjat

VIRANOMAISMÄÄRÄYKSIIN LIITTYVÄT ASIAKIRJAT
Hakeutumisvaiheen henkilökohtaistamisen asiakirja
Henkilökohtaistamista koskeva asiakirja
Näyttötutkintotilaisuuden arvioinnin dokumentointi – asiakirja
Näyttötutkintotilaisuuden itsearvioinnin dokumentointi -asiakirja
Osatutkintotodistus –malli
Tutkintotodistus –malli
Arviointipöytäkirja – malli
Suorittajakohmainen arviointi – malli
Arvioinnin oikausmenettely – ohje
TOIMINTAA TUKEVAT ASIAKIRJAT, KARTOITUKSET, OHJEET
www.osaan.fi –kartoitus (Opetushallituksen ylläpitämä osaamisen kartoitus)
osaamiskartoitus –asiakirja
Koulutusaikataulu
Koulutussisältö
Tutkinto-ohje
Etätehtävät (osa näistä)
Työpaikkaohjaajan opas

Nykytilan mallintamisen kautta tutkimuksen tekijä sekä tiimi totesivat, että tutkinnon suorittajalle tehdään viranomaismääräyksen mukainen kolmivaiheinen henkilökohtaistaminen, jossa käytössä ovat tarvittavat asiakirjat. Arvioinnissa kolmikanntaisuus toteutuu määräysten mukaisesti hyvin, vaikka tutkinto on laaja-alainen ja arvioijia täytyy tämän johdosta olla erittäin monelta eri suuntautumisalalta. Tutkintotodistuksen tekemiseen sekä arvioinnin dokumentointiin löytyvät mallit sekä määräykset, joita noudatetaan. Tutkintotoimikunnan kokousajankohdan todettiin tuottavan ongelmia, sillä kokouspäivät eivät aina ole oppilaitoksen tiedossa ja tutkintotodistuksen allekirjoituspäivä on aina kokouspäivä ei tutkinnon suorit-

tamisen päiväys. Tämä on hankalaa sellaisen tutkinnon suorittajan tapauksessa, jolloin esimerkiksi palkankorotus määräytyy todistuksen saamisen edellytyksenä. Kokouspäivien ajankohtaan oppilaitos ei voi vaikuttaa, joten tästä täytyy aina muistaa ohjeistaa tutkinnon suorittajaa. Näiden lisäksi näyttötutkintoprosessissa on myös muita tekijöitä, joissa täytyy onnistua, jotta prosessi on toimiva. Taulukon neljä on listattu tutkimuksen tekijän sekä tiimin yhteistyössä mallintamisen pohjalta listatut prosessin kriittiset tekijät, ne asiat, jotka ovat olennaisia prosessin onnistumiseksi.

TAULUKKO 4. Näyttötutkintoprosessin kriittiset tekijät

<b>Kriittiset tekijät - mikä olennaista</b>
Tavoittaako tutkinnon suorittaja oikeata henkilöä
Ohjeistus tutkinnon suorittajalle hakeutumisvaiheessa Noudatetaanko viranomaismääräyksiä näyttötutkintoprosessissa
Täydentääkö tutkinnon suorittaja hakeutumisvaiheen asiakirjan ja pysyykö hän aikataulussa
Löytyykö tutkintovastaavalta ja tutkinnon suorittajalta yhteinen aika henkilökohtaistamista koskevan asiakirjan täydentämiseen
Osallistuuko tutkinnon suorittaja valmistavaan koulutukseen
Osaako tutkinnon suorittaja suunnitella tutkinnon suorituksen Ymmärtääkö tutkinnon suorittaja tutkinto-ohjeen Osaako tutkinnon suorittaja suunnitella näyttötutkinnon aikataulun
Tutkinnon suorittajan sitoutuminen tutkinnon suorittamiseen sekä aikataulun noudattamiseen
Osaako tutkinnon suorittaja tehdä itsearvioinnin tutkinnon suorituksesta Osaako työpaikkaohjaa/arvioija arvioida tutkinnon perusteissa määriteltyjen arviointikriteerien mukaisti Osaako työpaikkaohjaa/arvioija arvioida eettisesti Onko riittävä arviointiohjeistus arvioijille

Arvioinnin aikataulu
Arvioinnin monimuotoisuus
Kokousajankohta ei välttämättä osu tutkinnon suorituksen kanssa lähekkäin
Reklamoinnin aikataulu

Näyttötutkintoprosessi sisältää henkilökohtaistamisen kolmiportaisen vaiheen: hakeutumisen, ammattitaidon hankkimisen sekä ammattitaidon osoittamisen vaiheen. Tutkimuksen tekijä sekä tiimi miettivät kuinka tämän vaiheen toimivuus ja ymmärrettävyys eri osapuolten kesken saadaan toimimaan. Esille nousi myös se, miten työpaikkaohjaaja saadaan paremmin mukaan tähän prosessiin. Perimmäisenä uhkaskenaariona oli, että mikäli henkilökohtaistamisen vaiheista jokin tai kaikki jäävät tekemättä, tällöin jää noudattamatta myös annetut viranomaismääräykset.

Henkilökohtaistamiseen ei ole tehty kirjallista ohjeistusta tutkinnon suorittajalle siitä mitä hänen pitää tehdä, miksi hänen pitää tehdä ja milloin. Mikäli tutkinnon suorittaja ei ymmärrä, mitä hänen pitää tehdä, niin tämä vaarantaa jo heti alkumetreillä henkilökohtaistamisen ja tällöin hän ei myöskään toimita aikataulussa hakeutumisvaiheen asiakirjoja. Henkilökohtaistamisessa pitäisi myös pystyä hyödyntämään erilaisia uusia menetelmiä henkilökohtaisen keskustelun, sähköpostin ja postin lisäksi näyttötutkintoprosessin osapuolten kesken eri prosessin vaiheissa. Tämä on erittäin tärkeätä, sillä aina ei ole mahdollista tavata tutkinnon suorittajaa kuin vasta usean kuukauden kuluttua hänen oppisopimuksensa alkamisesta.

Olennaista on myös se kuinka tutkinnon suorittaja saadaan osallistumaan valmistavaan koulutukseen, mitä keinoja on vaikuttaa oppisopimustoimistoon sekä työpaikkaohjaajaan, jotta koulutukseen osallistutaan. Valmistavaan koulutukseen liittyviä etätehtäväpaketteja tarvitaan muutamien olemassa olevien tehtävien lisäksi. Tutkinnon suorittamisen tueksi on tällä hetkellä käytössä tutkinto-ohje, jota tulisi selventää ja siihen tehdä lisäohjeistusta, jotta tutkinnon suorittaja osaa suunnitella ja aikatauluttaa oman tutkinnon suorituksensa.



Työpaikkaohjaaja tarvitsee tuekseen työssäoppimisen ohjaukseen työpaikkaohjaajan oppaan lisäksi työssäoppimisen ohjeen, jotta hän tietää kuinka työ ja koulutus linkittyvät toisiinsa ja miten työssäoppimista ohjataan. Tämän lisäksi työpaikkaohjaaja ja tutkinnon suorittaja tarvitsevat tutkintosuorituksen arviointia varten erillisen ohjeistuksen.

Itse näyttötutkintoprosessin elementit olivat kohdallaan, mutta miten pystytään varmistumaan, että prosessi etenee jokaisen tutkinnon suorittajan kohdalla prosessikuvauksen mukaisesti. Näyttötutkintoprosessin tavoitteena on, että tutkinnon suorittaja suorittaa tutkinnon viranomaismääräysten mukaisesti. Jotta näyttötutkintoprosessissa onnistutaan on tärkeitä, että jokainen vaihe on tarkkaan suunniteltu ja toteutettu. Suurin vaikutus onnistumiselle lähtee siitä, kuinka tutkinnon suorittaja ohjeistetaan hakeutumisvaiheen henkilökohtaistamisessa ja päättyy siihen, kun hän suorittaa tutkinnon ja se arvioidaan. Mikäli näiden vaiheiden sisällä olevia asioita ei pystytä jostain syystä toteuttamaan tai ne eivät etene aikataulun mukaisesti, niin tällöin tutkinnon suorittajan tutkintosuoritus vaarantuu.

Nykytilan mallinnuksen avulla selvisi myös ettei prosessilla ole kuin muutama mittari käytössään. Tilastollinen mittari, joka kuvaa kuinka paljon tutkintosuorituksia suoritetaan/vuosi sekä toiminnan kehittämisen mittarit; palautteet. Tutkinnon suorituksen jälkeen sekä tutkinnon suorittajalta että arvioijilta on pyydetty palautetta näyttötutkinnon toimivuudesta. Nämä eivät jatkossa riitä, vaan prosessilla täytyy olla toiminnalliset että määrälliset tavoitteet, joille voidaan jatkossa asettaa erilaisia mittareita, jotta pystytään seuraamaan miten prosessi jatkossa toimii.

## 4.2 Haastattelujen toteutus

Haastateltaville lähetettiin ensin haastatteluun liittyvät kysymykset helmikuun loppupuolella 2009, jotta he saivat tutustua niihin etukäteen. Tämän jälkeen varsinainen haastattelu käytiin annettujen kysymysten pohjalta joko puhelimitse tai kasvotusten helmikuun lopussa sekä maaliskuun alussa 2009. Se, minkä takia osa haastateltui puhelimitse ja osa kasvotusten johtui siitä, että haastateltavat sijaitsivat ympäri Suomea. Haastateltavista seitsemän haastateltui kasvotusten ja kuusi puhelimitse. Haastattelussa oli mukana tutkinnon keskeisiä tekijöitä; kolme tutkinnon suorittajaa, kolme tutkinnon arvioijaa (opettaja), viisi tutkinnon arvioijaa (työelämä), yksi tutkintotoimikunnan edustaja sekä yksi oppisopimustoimiston edustaja. Haastateltavien määrä ei ollut kovin suuri, mutta valinta tehtiin suunnitelman mukaisesti. Haastattelussa haluttiin olevan ainoastaan muutamia ryhmien edustajia.

Tutkinnon suorittajista kaksi oli kultasepäanalalta ja yksi kehystysalalta. Opettaja – arvioijista kaksi oli mallipuusepäanalalta ja yksi kehystysalalta. Työelämän arvioijista kaksi oli puusepäanalalta, kaksi kultasepäanalalta sekä yksi kehystysalalta. Tutkintotoimikunnan edustaja oli esinevalmistuksen tutkintotoimikunnasta ja oppisopimustoimiston edustajalle, koulutustarkastajalle kuuluu yhtenä alana käsi- ja taideteollisuusalan perustutkintojen oppisopimusten tekeminen.

Kysymykset muovailtiin niin, että ensin haluttiin saada tietoa kuinka osapuolet ymmärtävät erilaiset näyttötutkintoon liittyvät käsitteet. Kysymykset 1-16 olivat näitä, joihin haastateltavat antoivat oman arvionsa asteikolla: 5 erittäin hyvin, 4 hyvin, 3 melko hyvin, 2 tyydyttävästi, 1 huonosti. Kysymykset 17-23 olivat avoimia kaikille yhteisiä kysymyksiä. Haastattelukysymykset ovat liitteenä (Liite 3).

Haastattelun tulokset käsiteltiin niin, että ensin asteikkovastauksista (1-16) tehtiin yhteenvetokuvio, jonka avulla voitiin verrata heidän ymmärtämystään näyttötutkinnon käsitteistä. Tämän jälkeen vastaukset ja niiden arvosanat vielä ristiintaulukoitiin, jonka avulla saatiin selville se, mikä ryhmä kokonaisuutena ymmärsi käsitteet parhaiten ja kenellä oli ongelmia.

Haastattelujen vastaukset numerot 17-23 käsiteltiin niin, että ensin kirjattiin ylös kysymys, jonka jälkeen analysoitiin haastateltavien vastaukset seuraavanlaisissa ryhmissä: tutkinnon suorittajat, arvioijat (opettajat, työelämä) sekä muut (oppisopimustoimisto, tutkintotoimikunta). Nämä haluttiin erotella ryhmiksi, sillä sitä kautta toivottiin löytyvän tietoa siitä, miten eri osapuolten ymmärrys oli hallinnassa sekä löytyikö kenties eri ryhmien väliltä erilaisia kehittämiskohteita. Seuraavana haastattelujen tulokset.

#### 4.3 Haastattelujen tulokset

Näyttötutkintoprosessin käsitteissä tutkinnon suorittajat tiesivät parhaiten oman roolinsa tutkinnon suorituksessa, jonka keskiarvo oli 4,3. Alhaisimmillaan he kokivat saavansa infoa koulutustarkastajalta käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinnosta, jonka keskiarvo oli 1,7.

Tutkinnon arvioijien, opettajien vastaukset jakautuivat muutoin melko tasaisesti, mutta alhaisimmillaan he kokivat käsittävänsä sen, mitä tarkoitetaan tutkinto-ohjeella, mitkä ovat tutkinnon arviointikriteerit sekä mikä on työpaikkaohjaajan rooli, joista jokaisesta pistemäärä oli 2,3. Nollavastaus tuli kohtaan 14, joka ei koskenut heitä.

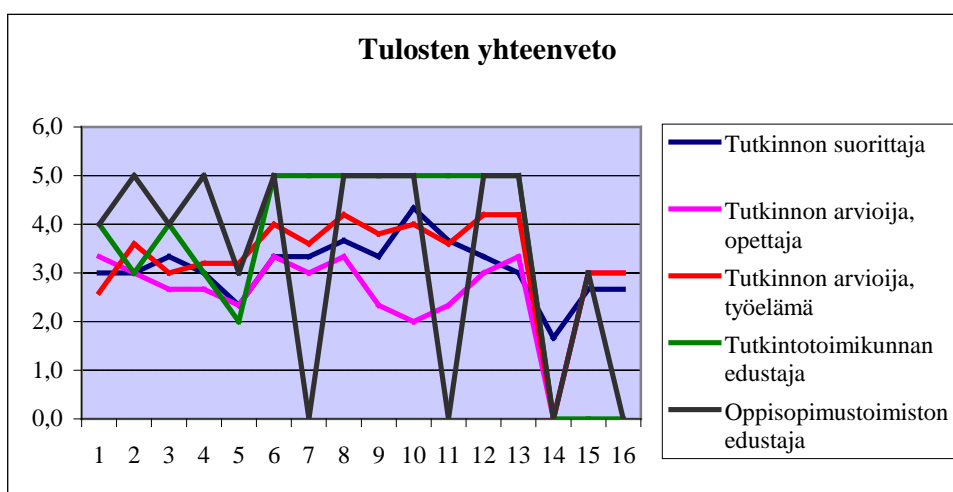
Tutkinnon arvioijien, työelämäedustajien alhaisin pistemäärä oli 3, kohdasta henkilökohtaistaminen. Parhaimmillaan he kokivat käsittävänsä sen keneltä saavat lisätietoa, mikä on tutkintovastaavan rooli ja mitä tarkoitetaan kolmikanta-arvioinnilla, joista jokaisesta pistemäärä oli 4,2. Nollavastaus tuli kohtaan 14, joka ei koskenut heitä.

Oppisopimustoimiston edustaja koki, että hän ei ollut saanut tarpeeksi informaatiota tutkinnosta, pistemäärällä 3. Muutoin oppisopimustoimiston edustaja tiesi käsitteet, paitsi nollavastaukset tulivat kohtiin 7, 11, 14, 16. Näistä 7, 14 ja 16 eivät koskeneet häntä, mutta kohta 11 vastaus oli poikkeuksellinen, sillä oppiso-

pimustoimiston edustaja on se taho, joka on ensimmäisenä tekemisissä työpaikkaohjaajan kanssa.

Tutkintotoimikunnan edustajan käsitys tutkinto-ohjeesta oli alhaisin, pistemäärällä 2. Vastaus oli erikoinen, sillä tutkintotoimikunnan edustajana hän on ollut hyväksymässä tehtyä järjestämissopimusta sekä suunnitelmaa, jossa tutkinto-ohje on kuvattuna. Tämän lisäksi osaamiskartoitus ei ollut hänelle kovin tuttu, pistemäärällä 3. Muutoin tutkintotoimikunnan edustaja tiesi käsitteet, paitsi nollavastaukset tulivat kohtiin 14-16, jotka eivät koskeneet häntä.

Kohdassa 15 vastaus oli myös poikkeuksellinen, sillä siinä tiedusteltiin sitä, kuinka hyvin tutkintoon liittyvää informaatiota hän oli kokenut saavansa oppilaitoksesta, koska oppilaitos joutuu tiedottamaan kaiken mahdollisen tutkintotoimikunnalle. Kuviossa 13 on kuvattuna tulosten yhteenveto haastatteluryhmittäin.



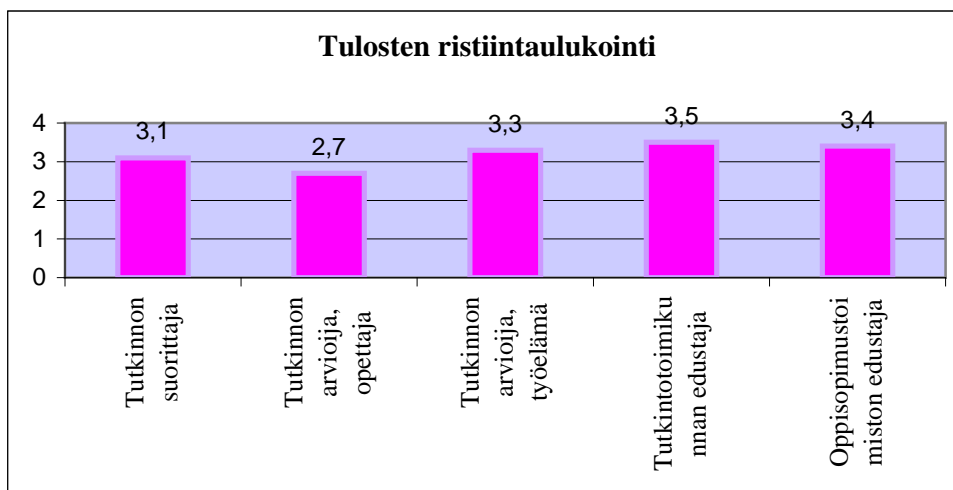
KUVIO 13. Tulosten yhteenveto näyttötutkintoprosessiin liittyvistä käsitteistä

Näyttötutkintoprosessiin liittyvissä käsitteissä selvästi oli havaittavissa se, että tutkintotoimikunnan edustaja sekä oppisopimustoimiston edustaja hallitsivat käsitteistön yleisesti kaikkein parhaiten. Heidän kohdallaan tuli myös nolla –

vastauksia, sillä kysymykset numero 14,16 oli kohdennettu enemmän tutkinnon suorittajalle.

Se mikä kysymysten perusteella oli huolestuttavaa, oli se, että opettaja-arvioijat ymmärsivät käsitteet huonoiten. Heidän kokonaisarvosanansa oli vain 2,7. Parhaiten käsitteet ymmärsi tutkintotoimikunnan edustaja, jonka kokonaisarvosana oli 3,5. Kokonaisuutena käsitteiden merkitykset ymmärrettiin suhteellisen hyvin.

Kovin suurta hajontaa tuloksissa ei ollut. Ristiintaulukoinnin pohjalta tietämys oli melko hyvä käsitteissä. Keskiarvollisesti parhaiten ryhmät tiesivät sen, mitä tarkoitetaan näyttötutkinnon suorittamisella, keneltä he voivat kysyä neuvoa tutkinnon suorittamisessa, tiesivät tutkintovastaavan roolin näyttötutkintoprosessissa sekä sen, mitä tarkoitetaan kolmikanta-arvioinnilla. Näistä vastausten keskiarvot olivat 4,1-4,2 välillä. Kuviossa 14 on kuvattuna haastatteluryhmien vastaukset ristiintaulukoituna.



KUVIO 14. Tulosten ristiintaulukointi näyttötutkintoprosessin käsitteistä

Keskiarvollisesti alle kolmen pisteen vastauksia ryhmien keskuudessa ilmeni myös. Ryhmät kokivat, että he eivät tiedä mitä tarkoitetaan tutkinto-ohjeella, eivätkä he tietäneet työpaikkaohjaajan osuutta tutkinnon suorituksessa. Näistä arvosanat olivat 2,6 ja 2,9.

Oppilaitoksesta ei koettu saavan kovin hyvin informaatiota, pistemäärällä 2,3 ja tutkinnon suorittajat kokivat, että he eivät saaneet tutkintoon liittyvää informaatiota omalta työnantajaltaan, pistemäärällä 1,7.

Seuraavaan on koottu haastateltavien vastaukset ryhmittäin avoimiin kysymyksiin niin, että ensin on kysymys ja sitten vastausten yhteenveto.

#### Kysymys 17

*Kuvaa vastaustesi perusteella kehittämiskohteita edellä mainittuihin monivalintakysymyksiin?*

Tutkinnon suorittajien mukaan oppisopimustoimistoista saatava tieto itse näyttötutkintoprosessista oli ollut hyvin vähäistä oppisopimuksen aloittamisvaiheessa, koulutustarkastajien olisi pitänyt ohjeistaa enemmän jo heti alkuun. Samoin oppilaitoksen sekä työnantajien olisi pitänyt antaa enemmän tietoa sekä opintojen alussa että koko prosessin aikana. Henkilökohtaistaminen olisi pitänyt pystyä tekemään heti aloittamisvaiheessa, jotta tiedettäisiin missä mennään. Näyttötutkinto-tehtävissä on ollut liikaa liikaa päällekkäisyyksiä, mikä aiheutti epäselvyyttä siitä, mitä pitää tehdä – ohjeistuksen puute.

Tutkinnon arvioijien mukaan käytännön toimien sekä näyttötutkintoprosessien eri osioiden pitäisi lähentyä, jotta se olisi motivoivaa tutkinnon suorittajalle. Henkilökohtaistamiskeskustelun tulisi olla sellainen, että tutkinnon suorittaja selkeästi ymmärtää sen liittymisen hänen tulevaan ja menneeseen koulutus- ja työhistoriaan. Tiiviimpää yhteydenpitoa eri osapuolten kesken kaivattiin sekä suullista että kirjallista – ohjeiden muodossa. Tarvetta nähtiin myös sille, että oppilaitoksen edustaja kävisi opiskelijan työpaikalla.

Muiden mukaan tärkeätä oli, että henkilökohtaistamissuunnitelma toimitetaan heille (oppisopimustoimisto). Näyttötutkintoon liittyvä käsiteviidakko pitäisi saada selkokielisemmäksi, jotta osapuolet ymmärtäisivät - ei aina pitäisi kiinnittää huomiota onko joku sana sallittu vai kielletty vaan, että asia kerrotaan niin, että kaikki sen ymmärtävät.

#### Kysymys 18

*Millainen on kyseisen tutkinnon näyttötutkintoprosessi?*

Tutkinnon suorittajien mukaan ensin näyttötutkintotehtävä pitää suunnitella ja hyväksyttää sekä työnantajalla ja koulussa. Työ pitää toteuttaa sekä arvioida; jossa ovat mukana tutkinnon suorittaja, työpaikkaohjaaja sekä kolmikanta.

Koko prosessi koettiin erittäin vaikeaselkoiseksi ja teoreettiseksi, koska se esitellään portfolion kautta.

Tutkinnon arvioijien mukaan vankan työkokemuksen omaavalle tekijälle herää tätä kautta halu saada tunnustus/tunnustus osaamisestaan. Hankalaksi koettiin se, että usein varsinainen ammattialan osaaminen on hallussa, mutta esteettis-visuaalisiin taitoihin tarvitaan tukea, sillä näitä ei aina pääse harjoittelemaan työpaikalla. Arviointiin liittyvä kolmikanta-arvioinnin koettiin olevan erittäin haasteellista organisaatiolle ja koko prosessi koettiin liian laajaksi, vaikeaselkoiseksi, etäiseksi ja monimutkaiseksi.

Muiden mukaan koko prosessi on epäselvä vaikka tiedetäänkin, että prosessiin kuuluu: tutkintoon hakeutuminen, henkilökohtaistaminen – osaamisen tunnistaminen, tunnustaminen, valmistava koulutus tai tutkintoon ohjaus.

#### Kysymys 19

*Mitä hyvää nykyisessä näyttötutkintoprosessissa on?*

Tutkinnon suorittajien mukaan oli hyvä, että saa opiskella alaa sekä työpaikalla että koulussa - saa paljon käytännön opetusta. Hyvää on myös itse työn vaativuus sekä se, että täytyy itse miettiä työnsä keskeisiä sisältöjä ja oppia ymmärtämään sitä kokonaisuutena – ei yksittäisinä pistokokeina.

Tutkinnon arvioijien mukaan hyvää oli se, ettei tarvitse opiskella sitä, minkä jo osaa - henkilökohtaistaminen. Prosessi on vaativa ja se jakautuu pitkälle aikavälille, jolloin ei tule hetkellistä painetta suorittamiselle. Työsuhde voi jatkua keskeytyksessä vaikka opiskelee.

Muiden mukaan hyvää oli se, että tutkintoon hakeutuva ”tutkitaan” henkilökohtaisesti, josta seuraa puolin ja toisin sitoutumista ko. tutkintoon. Tätä kautta yksilölliset erot sekä henkilön tausta voidaan ottaa huomioon tutkintoon valmistauduttaessa. Itse prosessilla on hyvät mahdollisuudet kehittyä ajan myötä paremmaksi.

### Kysymys 20

*Miten huonoa nykyisessä näyttötutkintoprosessissa on?*

Tutkinnon suorittajien mukaan huonoa oli se, että miten pystyy löytämään tarpeeksi monipuolisia yksittäisiä töitä, missä voi osoittaa oppineensa jotain. Työtehtäviä tutkinnossa pitäisi supistaa ja selkeyttää samalla tehtävän antoa niin, että tietäisi mitä niissä haetaan – lisäohjeistus. Itse näyttötutkintoprosessin käsitteet koettiin epäselviksi. Kokonaisuudessaan opiskelun ja ammattiin valmistumisen pitäisi olla yksinkertaisempaa.

Tutkinnon arvioijien mukaan prosessi on liian yksilöllinen, vaikea ja työläs toteuttaa sekä sen suunnitelmallisuudessa on kehittämistä hurjasti ja vastaako työt oikeasti työelämän ammatteja ja osaamista. Tutkinnon arvioijia tarvitaan lukuisilta eri aloilta. Tiedottamista eri prosessin vaiheessa kaivattiin lisää sekä palautetta ei vain lopussa vaan myös välissä.

Muiden mukaan koko artesaanitutkinnon suorittamistapa on liian sirpaleinen. Koko järjestelmä on yleensäkin vielä nuori ja eri puolilla valtakuntaa jäsentymätön. Tutkintojen järjestäjien pitäisi olla enemmän ja kiinteästi yhteydessä keskenään. Nyt kun tuntuu, että on vain kilpailutilanne käynnissä. Tutkintoihin pitäisi saada myös yhdenvertaisuus. Käsityöala yleisesti ottaenkin on sekava tutkintojen suorittamiseen.



## Kysymys 21

### *Miten kehittäisit näyttötutkintoprosessia?*

Tutkinnon suorittajien mukaan olisi parempi, jos tutkintokokeen voisi suorittaa omalla työpaikalla tutussa ympäristössä ja omilla työkaluilla (tutkinnon osa tuotteen tekninen valmistus). Koska henkilökohtaistamissuunnitelman tekemisessä pitää tietää mistä työssä on kysymys voidakseen tehdä mahdollisimman hyvän suunnitelman, niin ei sitä voi tehdä oikein työsuhteen alkuvaiheessa. Työnantajan apu koko prosessissa olisi tärkeää, ettei kaikkea tarvitsisi työpaikalla itse pähkäillä. Myös oppisopimustoimisto mukaan heti alussa täysillä avuksi.

Tutkinnon arvioijien mukaan pitäisi prosessista karsia asioita sekä samalla huomioida mitä tietoja ja taitoja tarvitaan (näkemys tästä osapuolille). Tähän tarvittaisiin enenevässä määrin resursseja toimia.

Myös alakohtaisuuden pitäisi näkyä enemmän ja yhteisten opintojen jäädä vähemmälle. Seuranta pitäisi tiivistää ja asettaa selkeät ajat ja rajat tutkinnon eri vaiheille. Koko tutkinnon perusteita pitäisi selkeyttää, jolloin suorittajakin ymmärtäisi sen.

Muiden mukaan paras tapa kehittää ko. prosessia lähtisi siitä, että kehitettäisiin/uudistettaisiin tutkinnonperusteet ja tätä kautta aloitettaisiin kirjoittamaan suomea, joka tarkoittaa sitä, että ei käytetä vaikeaselkoisia sanoja, vaan kirjoitetaan ne niin, että kaikki ymmärtävät ne.

## Kysymys 22

### *Miten eettisyys näkyy mielestäsi näyttötutkintoprosessissa?*

Tutkinnon suorittajien mukaan se näkyy tasapuolisuutena kaikkia kohtaan.

Tutkinnon arvioijien mukaan se näkyy henkilökohtaistamisessa – ajatellaan kutakin yksilönä ja hänen tarpeisiinsa rakennetaan suunnitelma prosessin kulusta. Se näkyy myös vastuiden ja velvollisuuksien kautta. Yleisesti ottaen eettisyyden pitäisi kyllä olla kaikille itsestään selvä asia – korostetaanko sitä välillä liikaakin. Se on asennetta, tyylikkyyttä ja kannustavaa toimintaa tutkinnon suorittajan hyväksi.

Muiden mukaan se näkyy objektiivisena ja tasapuolisena arviointin.

### Kysymys 23

#### *Muut esille tulevat asiat*

Tutkinnon suorittajien mukaan tutkintovastaava oli ollut suuri apu oppisopimusasioissa ja kaikkeen epäselvään oli löytynyt vastaus samalta henkilöltä, mikä on erittäin tärkeää.

Tutkinnon arvioijien mukaan pitäisi miettiä tarvitseeko kaikkia vanhoja opintoja edes tunnistaa ja yrittää tunnustaa. Tarvitaanko ylipäätään päämäärää, joka määrää tekemisen tutkinnon suorituksessa.

Muiden mukaan yleisesti jokapuolella pitäisi ohjeistuksia ja määräyksiä yhdenmukaistaa. Olisi hyvä, että arvioijia ns. kierrätettäisiin eri oppilaitosten välillä.

Kokonaisuudessaan ryhmien vastausten perusteella näyttötutkintoprosessi koettiin hyvin monimutkaiseksi ja vaikeaselkoiseksi käsittää. Hyvää siinä oli se, että siinä huomioidaan henkilökohtaistaminen, jolloin osaamista voidaan tunnistaa ja tunnustaa sekä se, että vaikka prosessi on vaativa, niin se pystytään jakamaan pitkälle aikavälille, jolloin kaikkea ei tarvitse tehdä yhdellä kertaa.

Huonoksi koettiin käsitteiden epäselvyys ja koko prosessin vaikeaselkoisuus ymmärtää. Kehittämiskohteiksi koettiin henkilökohtaistamisen toteuttaminen (dokumentointi), työnantajan ja oppisopimustoimiston mukaan sen saanti jo heti alkuvaiheessa sekä koko tutkinnon perusteiden kehittäminen. Eettisyys ymmärrettiin tasapuolisuutena kaikkia kohtaan. Ohjeistuksia kaivattiin lisää prosessin eri vaiheisiin sekä palautteen keräämistä myös muulloinkin kuin prosessin lopussa.

#### 4.4 Johtopäätökset kehittämistä vaativista asioista

Näyttötutkintoprosessissa kehittämistä vaativia asioita oli itse prosessin selventäminen niin, että prosessin osapuolet ymmärtävät näyttötutkintoprosessin vaiheet samalla tavalla. Prosessin onnistumisen kannalta olennaista oli nykytilan mallintamisen, tiimin arvioinnin sekä haastattelujen perusteella, että suurin vaikutus onnistumiselle lähtee siitä, kuinka tutkinnon suorittaja ohjeistetaan hakeutumisvaiheen henkilökohtaistamisessa ja päättyy siihen, kun hän suorittaa tutkinnon. Tämä väli liittyy myös kolmivaiheiseen henkilökohtaistamiseen, joten se vaatii tarkennusta.

Haastattelujen pohjalta näyttötutkintosanastoon liittyvät käsitteet eivät olleet täysin ymmärrettäviä, joten niitä tulee selventää näyttötutkintoprosessin osapuolille. Prosessilta puuttuu paljon erilaisia ohjeistuksia liittyen henkilökohtaistamiseen, työssäoppimiseen sekä arviointiin, joten näitä tarvitaan, samoin olemassa oleva tutkinto-ohje vaatii kehittämistä. Oppilaitoksella oli tietopuoliseen koulutukseen liittyviä etätehtäväpaketteja, mutta ei tarpeeksi.

Yhteydenpitoa sekä tiedottamista näyttötutkintoprosessin osapuolten välillä pitää lisätä ja lisäksi miettiä tähän uusia menetelmiä. Lisäksi prosessilla on tällä hetkellä vain muutama mittari käytettävissä, joten seurantajärjestelmiä pitää kehittää, varsinkin henkilökohtaistamisen toteutumista, asiakastyytyvääisyyttä sekä itse prosessin etenemistä sekä sen suorituskyyä pitäisi pystyä arvioimaan. Taulukossa viisi on kuvattuna näyttötutkintoprosessin keskeiset kehittämiskohteet.

TAULUKKO 5. Näyttötutkintoprosessin keskeiset kehittämiskohteet

Näyttötutkintoprosessin parantaminen ja kehittäminen
Näyttötutkintosanasto
Ohjeistukset henkilökohtaistamiseen, työssäoppimiseen sekä arviointiin
Etätehtäväpakettien tekeminen
Tutkinto-ohjeen tarkentaminen
Yhteydenpidon sekä sen menetelmien lisääminen
Prosessin seurantajärjestelmä - henkilökohtaistaminen, asiakastyytyväisyys, prosessin eteneminen sekä suorituskyky

Johtopäätösten pohjalta päätettiin kehittämiskohteen valinta sekä sen toteutustapa.

## 5 KÄSI- JA TAIDETEOLLISUUSALAN PERUSTUTKINNON ARTESAANI NÄYTTÖTUTKINNON KEHITTÄMINEN

Käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinnon näyttötutkintoprosessin kehittämisessä hyödynnettiin mallintamista, tiimin osallistavaa arviointia mallintamisesta sekä strukturoitua lomakehaastattelua. Näiden kautta selvitettiin mitä kehittämistoi-  
menpiteitä nykyinen näyttötutkintoprosessi tarvitsee – mikä prosessissa on hyvää ja mikä huonoa.

### 5.1 Kehittämiskohteen valinta ja toteutus

Kehittämiskohteeksi valittiin näyttötutkintoprosessiin keskeisesti liittyvä ohjaus-  
toiminnan parantaminen ja kehittäminen. Ohjaustoiminta lähtee siitä, kuinka tut-  
kinnon suorittaja ohjeistetaan hakeutumisvaiheen henkilökohtaistamisessa ja päät-  
tyy siihen, kun hän suorittaa tutkinnon ja se arvioidaan. Tälle kehittämiskohteelle  
annettiin nimi ohjausprosessi.

Näyttötutkintoprosessiin kuuluva tutkintosuorituksen arviointi (kolmikantainen) ja  
reklamointi jätettiin pois, sillä näiden todettiin nykytilan mallintamisen hetkellä  
toimivan joten ne eivät vaatineet korjauksia. Ohjausprosessin kuvauksessa huomi-  
oitiin selkeästi kolmivaiheinen henkilökohtaistaminen. Ohjausprosessista tehtiin  
oma prosessikaavio (Liite 4), jonka avulla saatiin selville prosessin keskeiset toi-  
mijat sekä prosessin eri vaiheet. Tämän jälkeen kaaviosta tehtiin prosessin selitys-  
lehti (Liite 5), jossa purettiin auki prosessikaavion mukaisesti jokainen vaihe sekä  
siihen liittyvä/-t toimijat. Jokaisen vaiheen kohdalle kirjattiin myös minkälaisia  
kriittisiä tekijöitä, olennaisia asioita vaihe sisälsi sekä mitä menetelmiä vaiheet  
tarvitsivat toteutuakseen. Tämän lisäksi kirjattiin ylös kuhunkin vaiheeseen liitty-  
vät tietovirratt, input ja output –tiedot. Prosessikaavion ja selityslehden tekemisen  
jälkeen tehtiin prosessille kansilehti. Mallinnus toimii jatkossa prosessin selventä-  
jänä eri toimijoiden välillä.

Mallintamisen yhteydessä otettiin huomioon mitä kaikkea muuta kehittämistyötä uusi mallinnettu näyttötutkintoprosessi vaatii, jotta sen avulla voidaan lähteä toteuttamaan parannettua prosessia.

Näyttötutkintoprosessissa hyödynnetään jatkossa eri osapuolille jaettavaksi Koulutuskeskus Salpauksessa 18.3.2009 tehtyä yhtenäistä aikuisten näyttötutkinnot – sanastoa käsitteiden selventämiseksi.

Näyttötutkintoprosessi tarvitsee jatkossa yhtenäistä ohjeistusta henkilökohtaistamisesta, työssäoppimisesta sekä itsearvioinnista. Tutkintovastaava tekee kesän 2009 aikana näihin ohjeet sekä tämän lisäksi hän tekee tutkinnon suorittajalle sekä työpaikkaohjaajalle näyttötutkinto-kansion, johon kerätään kaikki näyttötutkintoprosessiin liittyvät dokumentit sekä ohjeet. Hän luo myös yhtenäisen mallin sekä ohjeistuksen etätehtäviin syksyn 2009 aikana, jonka mukaan alan ammattiopettajat voivat tehdä materiaalipaketteja.

Koulutuskeskus Salpauksessa on valittu keväällä 2009 työryhmä, joka tekee arvioijille erillisen kirjallisen ohjeen tutkinnon arviointiin, joten sitä ei toteuteta tässä työssä.

Jotta yhteydenpito saadaan jatkossa toimimaan paremmin näyttötutkintoprosessin osapuolten kesken, niin henkilökohtaisen keskustelun, postin ja sähköpostin lisäksi jatkossa hyödynnetään elsa, joka on Koulutuskeskus Salpauksen (verkko) moodle-pohjainen sähköinen oppimisalusta. Moodleen laitetaan tarvittavat dokumentit, ohjeet, aikataulut ym. näyttötutkintoprosessin kannalta olennaiset asiat. Tutkinnon suorittaja saa tunnukset kyseiseen ohjelmaan ja tämän avulla nähdään reaaliaikaisesti koko ajan tutkinnon suorittajan tilanne kussakin tutkinnon suorituksen vaiheessa.

Tämän lisäksi jatkossa hyödynnetään wikiä, joka on verkkopohjainen keskustelualusta. Tällöin pystytään kommunikoimaan yhtä aikaa eri tutkinnon osapuolten kesken tietokoneella. Näiden avulla mahdollistetaan yhteydenpidon saatavuus eri menetelmillä osapuolten kesken koko prosessin ajan ja varsinkin henkilökohtaistamisessa. Verkkopohjia alkaa työstämään tutkintovastaava, joka vastaa projektista kesän 2009 aikana.

Tämän lisäksi koko näyttötutkintoprosessille kehitettiin mittarit, joiden avulla prosessia voidaan jatkossa arvioida. Mittarit valittiin kehittämisehdotuksen mukaisesti henkilökohtaistamisen toteutumisen seurantaan, asiakastyytyväisyyden seurantaan sekä prosessin etenemisen seurantaan ja suorituskyykyyn.

## 5.2 Parannettu käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinto, artesaani näyttötutkintoprosessi

Koulutuskeskus Salpauksen aikuiskoulutus ja työelämäpalvelujen visiona on, että se on alueen halutuim ja tunnetuin työyhteisöjen ammatillisen osaamisen kehittäjä. Sen toiminta-ajatuksena on tuottaa verkostoituneesti ammatillista osaamista monikulttuuristen ja kansainvälistyvien työyhteisöjen tarpeisiin alueen kilpailukyvyyn edistämiseksi. Sen arvoja ovat avoimuus, luottamus, vastuullisuus sekä toisen ihmisen kunnioittaminen. (Koulutuskeskus Salpaus.)

Koulutuskeskus Salpauksen visiot ohjaavat myös parannettua näyttötutkinnon ohjausprosessia, josta on tehty prosessin kansilehti, prosessikaavio sekä prosessin selityislehti. Prosessin kansilehti (Taulukko 6) kuvaa uuden parannetun ohjausprosessin, joka antaa paljon tietoa siitä, mitä keskeisiä lähtötietoja prosessilla on jo olemassa. Mikä on prosessin tarkoitus, ketkä ovat sen asiakkaita, mitkä ovat sen keskeiset lähtötiedot, mistä se alkaa alkaa ja mihin se päättyy, mitkä ovat sen menestystekijöitä ja mittareita, mitä rajapintoja sillä on muihin prosesseihin sekä mitä sen avulla haluttiin tuottaa.

TAULUKKO 4. Prosessin kansilehti, ohjausprosessi

Prosessin nimi	Käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinto, artesaani, ohjausprosessi
Prosessin tarkoitus	Tutkinnon suoritus
Prosessin omistaja	Tutkintovastaava
Prosessin asiakkaat	Tutkinnon suorittaja Työpaikkaohjaaja Opettajat Tutkinnon arvioijat Elinkeinoelämä ja yhteiskunta
Prosessin käyttämät keskeiset lähtötiedot	Järjestämissopimus ja -suunnitelma (Esinevalmistuksen tutkintotoimikunta – Koulutuskeskus Salpaus) Henkilökohtaistamismääräys (Opetushallitus) Tutkinnon perusteet (Opetushallitus) Hakeutumisvaiheen henkilökohtaistamisen asiakirja Henkilökohtaistamista koskeva asiakirja Koulutusaikataulu Koulutussisältö Tutkinto-ohje
Prosessin tuotokset	Tutkinnon suoritus
Prosessin keskeiset toimijat	Tutkintovastaava Tutkinnon suorittaja Työpaikkaohjaaja (Opettajat)
Mistä prosessi alkaa	Tutkintovastaava aloittaa henkilökohtaistamisen
Mihin prosessi päättyy	Työpaikkaohjaaja arvioi tutkinnon suoritusta
Prosessin menestystekijät	Viranomaismääräysten noudattaminen Kolmivaiheinen henkilökohtaistaminen



	Kolmikantaisen arvioinnin oikeellisuus sekä eettisyys Viranomaismääräysten mukaisten asiakirjojen käyttö
Prosessin mittarit	Järjestettävien tutkintojen määrä/v Henkilökohtaistamista koskeva asiakirja Tutkinnon suorittajan palaute näyttötutkinnosta Arvioijan palaute näyttötutkinnosta Palaute tietopuolisesta koulutuksesta Työpaikkaohjaajan palaute ohjausprosessista/näyttötutkinnosta
Prosessin rajapinnat muihin prosesseihin	Opetuksen suunnittelu ja toteutusprosessit Oppisopimuskoulutus –prosessi Ok-resurssinhallintajärjestelmä Arviointiprosessi Reklamaatioprosessi

Parannetulla prosessilla on vielä jatkossakin kriittisiä tekijöitä, niitä mitkä ovat olennaisia, jotta prosessi onnistuu. Näitä seurataan jatkossa, jolloin nähdään miten kehitystyö on vaikuttanut prosessin toimivuuteen. Taulukkoon seitsemän on kerätty nämä kriittiset tekijät, joiden mukaan prosessiin sitoutuminen on tärkeässä osassa sekä suunnittelussa, arvioinnissa että toteutuksessa.

## TAULUKKO 7. Kriittiset menestystekijät, ohjausprosessi

<b>Kriittiset tekijät - mikä olennaista</b>
Ovatko tutkintovastaavan ohjeistukset ja dokumentit riittävät henkilökohtaistamisen yhteydessä.
Sitoutuuko tutkinnon suorittaja ja työpaikkaohjaaja noudattamaan henkilökohtaistamisen eri vaiheita ja noudattavatko aikataulua
Sitoutuuko työpaikkaohjaaja ohjaamaan tutkinnon suorittajaa koulutuksessa työpaikalla
Sitoutuuko tutkinnon suorittaja ottamaan osaa aikataulun mukaisesti tietopuoliseen koulutukseen
Sitoutuuko tutkinnon suorittaja ja työpaikkaohjaaja suunnittelemaan, toteuttamaan ja arvioimaan tutkinnon suorittajan tutkintosuorituksen

Parannetun prosessin strategiseksi painopisteeksi valitsi tutkija yhteistyössä tiimin kanssa asiakas- ja työelämälähtöisyyden ja tälle kehitettiin taulukon kuusi mukaisia mittareita, joille asetettiin tavoitetaso sekä toimenpide-ehdotukset. Tavoitetaso määrittelee sen, mitä/miten seurantajärjestelmän tulee toimia. Toimenpide-ehdotukseen mietittiin kunkin mittarin kohdalle kirjausjärjestelmä, minne seurannasta saadut tulokset kirjataan. Mittarit valittiin mallinnuksesta sekä haastatteluisista saaduista tuloksista, jonka mukaan haluttiin seurata henkilökohtaistamisen toteutumista, asiakastytyväisyyttä sekä prosessin etenemistä sekä suorituskyykyä. Taulukossa kahdeksan on kuvattuna valitut mittarit.

Tutkintosuoritusten määrää on seurattu jo aikaisemminkin. Nämä on saatu oppilashallinnon ohjelmasta (OK-ohjelma). Jatkossa henkilökohtaistamisen eri vaiheet kirjataan OK-ohjelmaan, joka on Koulutuskeskus Salpauksen aikuiskoulutus ja työelämäpalvelujen käyttämä oppilashallinnon ohjelma, jonne kirjataan opiskelijan/tutkinnon suorittajan tiedot. Suoritettujen tutkintojen läpäisyprosenttia ei ole aikaisemmin seurattu. Nämä kirjataan jatkossa OK-ohjelmaan, josta tulokset ovat

helposti saatavilla. Asiakaspalautteiden tuloksia ei ole aikaisemmin kirjattu/seurattu järjestelmällisesti, joten tähän on kehitettävä jatkossa järjestelmä, jotta saatua palautetta pystytään hyödyntämään.

Henkilökohtaistamisen, asiakaspalautteiden sekä tutkintosuoritusten kirjaamisen sekä suoritettujen tutkintojen läpäisyprosentin kautta pystytään jatkossa järjestelmällisemmin seuraamaan koko prosessin kulkua jokaisen toimijan kohdalla.

#### TAULUKKO 8. Mittarit

Mittarit	Tavoitetaso	Toimenpiteet
Järjestettävien tutkintojen määrä	Tutkinnon suorittajan aikataulussa pysyminen	Kirjataan OK-ohjelmaan
Henkilökohtaistamista koskeva asiakirja	100 %	Kirjataan Ok-ohjelmaan
Tutkinnon suorittajan palaute näyttötutkinnosta	100 %, tutkintosuorituksen jälkeen	Kehitetään kirjausjärjestelmä
Arvioijan palaute näyttötutkinnosta	Kerran vuodessa	Kehitetään kirjausjärjestelmä
Palaute tietopuolisesta koulutuksesta	100 % tietopuolisten koulutusjaksojen jälkeen	Kehitetään kirjausjärjestelmää
Työpaikkaohjaajan palaute ohjausprosessista/näyttötutkinnosta	100 % prosessin jälkeen	Kehitetään kirjausjärjestelmään
Suoritettujen tutkintojen läpäisy %	100 %	Kirjataan OK-ohjelmaan

Parannettu näyttötutkintoprosessi ja sen sisällä oleva ohjausprosessi otetaan käyttöön Koulutuskeskus Salpauksessa heti, jossa sen toimivuutta testataan vuosi 2009 ja jonka jälkeen sitä arvioidaan uudelleen. Mikäli tässä vaiheessa huomataan, että se vaatii parantamista, niin kehittämistyö toteutetaan tämän tutkimuksen ohjeen mukaisesti uudestaan.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO

Opinnäytetyön tarkoituksena oli vastata tutkimuskysymyksiin millainen on artesaanin perustutkinnon näyttötutkintoprosessin nykytila Koulutuskeskus Salpauksessa sekä millainen artesaanin perustutkinnon näyttötutkintoprosessin tulee olla Koulutuskeskus Salpauksessa. Näihin kysymyksiin haettiin vastausta mallintamalla ensin nykyinen näyttötutkintoprosessi. Mallinnus tehtiin havainnoinnin avulla ja tämän jälkeen tiimi osallistui mallintamisen arviointiin. Mallintamisen ja siitä tehdyn arvioinnin avulla löydettiin prosessin menestystekijät sekä löydettiin erilaiset ongelmakohdat, jotka vaativat kehittämistoimenpiteitä. Mallinnuksen lisäksi haastateltiin tutkinnon keskeisiä toimijoita. Tämän avulla saatiin selville, miten he ymmärsivät näyttötutkintoprosessiin liittyvät käsitteet sekä miten he ymmärsivät itse prosessin.

Teoreettiseksi viitekehykseksi oli opinnäytetyötä lähdetessä valittu viranomaismääräyksiin liittyvät kokonaisuudet kuten näyttötutkinto, henkilökohtaistaminen sekä arviointi ja koska kyseessä oli prosessi, niin prosessintunnistaminen ja kehittäminen.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys tuki erittäin hyvin tutkimustyötä, koska näyttötutkinnoissa viranomaismääräykset säätelevät sen, mitä asioita pitää ottaa huomioon ja mitä velvoitteita tutkinnon järjestäjällä on. Näyttötutkintoja ei voida järjestää, ellei ole voimassaolevaa järjestämissopimusta, henkilökohtaistamismääräystä tulee velvoittana noudattaa ja arvioinnin pohjalla on sekä laki että tutkinnon perusteet. Prosessiteoria tuki sitä, että ko. prosessi pystyttiin mallintamaan. Tälle pystyttiin löytämään kehittämismenetelmät sekä sen avulla pystyttiin löytämään seurantajärjestelmä, jotta prosessia jatkossa pystyttäisiin paremmin arvioimaan.

Vaikka haastateltavia ei ollut määrällisesti paljon, niin haastattelujen avulla kuitenkin löydettiin vastaus kysymyksiin mikä toimijoiden mielestä prosessissa oli hyvin ja mitkä asiat haastateltavien mielestä vaativat kehittämistoimenpiteitä.

Kolmen eri tutkimusmenetelmän hyödyntäminen tutkimuksessa oli erittäin tärkeä. Nämä täydensivät toisiaan ja niiden kautta saatiin mahdollisimman laajan osallistajamäärän kehittämis ehdotukset työhön. Tutkimuksen kautta huomattiin, että tärkein kehittämiskohde piti mallintaa uudestaan. Toimivan näyttötutkintoprosessin kannalta on olennaisen tärkeää, että tutkinnon suorittajaa ohjeistetaan prosessin eri vaiheissa hyvin tarkasti, jotta hän tietää mitä missäkin vaiheessa pitää tehdä. Tämän johdosta näyttötutkintoprosessin sisällä oleva, myös henkilökohtaistamisen toteutumiseen olennaisesti liittyvä väli tutkinnon suorittajan ohjeistamisesta (alussa) tutkinnon suoritukseen mallinnettiin uudestaan sekä prosessille luotiin mittarit.

Eri tutkimusmenetelmien sekä valitun teorian tiedon avulla saatiin luotettavaa tietoa siitä, minkälainen käsi- ja taideteollisuusalan näyttötutkintoprosessin tulee olla Koulutuskeskus Salpauksessa.

Jatkokehitystoimenpiteet aloitetaan oppilaitoksessa kesän 2009 aikana. Nämä pohjautuvat tutkimuksessa saatuihin tietoihin kuten ohjeistusten luomiseen henkilökohtaistamiseen, työssäoppimiseen sekä itsearviointiin, näyttötutkintokansion tekemiseen työpaikkaohjaajalle sekä tutkinnon suorittajalle sekä yhtenäisen mallin luomiseen etätehtäväpakettien tekemisestä. Yhteydenpidon parantamiseksi eri osapuolten välillä kehitetään myös enemmän jatkossa internettiä, wiki – keskustelualausta sekä elsa, moodlealusta.

Käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinto, artesaani näyttötutkintoprosessi vaatii onnistuakseen kiinnittämään huomion hyvin erilaisiin asioihin. Tutkintoa ei voida lähteä toteuttamaan ellei oppilaitoksella ole voimassa olevaa järjestämissopimusta tutkintotoimikunnan kanssa. Erinäiset viranomaismääräykset tulee myös ottaa huomioon, kuten henkilökohtaistamismääräys ja käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinto, artesaani tutkinnon perusteet. Arvioinnissa pitää kiinnittää huomiota sen tehtäviin; mitä tehdään, miten ja milloin sekä etiikkaan; kuinka huomioidaan tasarvoisuus ja erilaisuus. Arvioijat tulee opastaa tähän tehtävään huolellisesti. Näyttötutkinnon suoritus on prosessi, joka toimiakseen vaatii prosessin tunnistamista; mikä on näyttötutkintoprosessi, miten sitä voidaan arvioida ja mitata sekä miten

sitä pystytään kehittämään ja parantamaan. On olennaisen tärkeätä, että organisaation strategia tukee prosessioppia. Kaiken kaikkiaan työ oli mielenkiintoinen, haastava sekä tuloksellinen. Työn kautta mallinnettiin näyttötutkintoprosessin nykytila. Havainnoinnin, tiimin osallistamisen sekä haastattelujen perusteella löydettiin kehittämis- ja parantamiskohteet ja näin saatiin luotua parannettu käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinnon, artesaani näyttötutkintoprosessi.

## Lähteet

### PAINETUT LÄHTEET

Atjonen, P. 2007. Hyvä, paha arviointi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Friman, M. 2004. Ammatillisen asiantuntijan etiikka ammattikorkeakoulussa. Jyväskylä: Jyväskylä University Printing House.

Galloway, D. 1994. Mapping work processes. Milwaukee, Wisconsin: ASQ Quality Press.

Hirsjärvi, S, Huttunen, J. 1992. Johdatus kasvatustieteeseen. Juva: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2000. Tutki ja kirjoita. 6. painos. Helsinki: Tammi.

Jacka, J., Keller, P. 2002. Business Process Mapping. Canada: John Wiley & Sons, INC.

Karjalainen, T., Karjalainen, E. 2000. Laatujohtamisoppien (TQM) soveltaminen pk-yritykseen. Hollola: Salpausselän Kirjapaino Oy.

Kinnunen, E., Halmevuori, T. 2003. Opiskelijan arvioinnin opas ammatilliseen koulutukseen. Helsinki: Opetushallitus.

Laamanen, K. 2002. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona – ideasta käytäntöön. Helsinki: Suomen Laatu keskus Oy.

Lamanen, H. 2005. Johda suoritustaitoa tiedon avulla. Helsinki: Tammer-Paino Oy.



Lanning, H. 1996. Organisaation muutoksen toteuttaminen. Forssa: Nordmanin Kirjapaino Oy

Lecklin, O. 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Talentum.

Lehtisalo, L., Raivola, R. 1999. Koulutus ja koulutuspolitiikka 2000-luvulle. Juva: WSOY.

Leino-Kilpi, H., Välimäki, M. 2003. Etiikka hoitotyössä. Juva: WS Bookwell Oy.

Liski, M., Horn, S., Villanen, M. 2007. Joka pomon käsikirja. Lahti: Esa Print Oy.

Liski, M., Horn, S., Villanen, M. 2007. Hyvä Perehdytys –opas. Lahti: Esa Print Oy.

Lundberg, T. 2002. Palvelu, vaikuta, menesty. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Madison, D. 2005. Process Mapping, process improvement, and process management. California: PatonPress LLC.

Martola, U., Santala, R. 1997. Liiketoimintaprosessit. Porvoo: WSOY.

Opetushallitus. 2001. Kokemuksia. Helsinki: Tummavuoren kirjapaino Oy.

Opetushallitus. 2007. Näyttötutkinto-opas. Helsinki: Vammalan Kirjapaino Oy.

Pitkänen, R., 2000. Mahdollisuuksien johtaminen. Helsinki: Laatuokeskus.

Rauste-Von Wright, M., Von Wright, J., Soini, T. 2003. Oppiminen ja koulutus. Helsinki: WSOY.

Rikkinen, A. 2006. Henkilökohtaistamisen hyvät käytännöt, mallit ja mekanismit. Aihe-projektin tuloksia. Opetushallitus. Helsinki: Hakapaino Oy.

Ruuska, K. 2005. Pidä projekti hallinnassa. Tampere: Talentum Media Oy.

Salomäki, R. 1999. Hyödynnä SPC. Jyväskylä: Metalliteollisuuden Kustannus Oy.

Savolainen, T., Saaren-Seppälä, K., Savolainen, S. 1997. Liiketoimintaprosessien luova virtaviivaistaminen. Tampere: Metalliteollisuuden Kustannus Oy.

Spangar, T., Jokinen, E. 2006. Aikuisopiskelun henkilökohtaistamisesta aikuis-koulutuksen henkilökohtaistamiseen. Opetushallitus. Helsinki: Hakapaino Oy.

Tirri, K. 1999. Opettajan ammattietiikka. Juva: Werner Söderström Oyj WSOY.

Tuominen, K. 2001. Muutoshallinnan mestari. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino Oy.

Virtanen, P. 2007. Arviointi, arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyödyntäminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

## LEHDET

Luukkainen, O. 2009. Outoja virityksiä aikuiskoulutuksessa. Opettaja 12/2009, 7.

Peters, T. 2009. Kun bisnesgurukin hämmästyí. Optio 3/2009, 45.

## LAIT JA MÄÄRÄYKSET

Ammattitutkintolaki. 306/1994. Annettu Helsingissä 29.4.1994.

Henkilökohtaistaminen. 43/011/2006. Annettu Helsingissä 28.11.2006.

Käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinnon, artesaani tutkinnon perusteet.  
6/011/2001. Annettu Helsingissä 12.2.2001.

Laki ammatillisesta aikuiskulutuksesta. D:631/1998. Annettu 21.8.2008.

## INTERNET-LÄHTEET

Opetushallitus. 2009. Näyttötutkintojärjestelmä. [viitattu 1.3.2009, 17.3.2009].  
Saatavissa: <http://www.oph.fi/page.asp?path=1,17629,18771,18786>.

Opetushallitus. 2009. Oppisopimuskoulutus. [viitattu 1.3.2009]. Saatavissa:  
<http://www.edu.fi/info/oppisopimus/>.

## MUUT LÄHTEET

Koulutuskeskus Salpaus. 2009. Prosessien liittymäpinnat. [viitattu 30.3.2009].  
Saatavissa Koulutuskeskus Salpaus henkilöstön intranet.

Päijät-Hämeen Koulutuskonserni. 2009. Prosessien tunnistaminen ja mallintaminen Päijät-Hämeen koulutuskonsernissa. [viitattu 15.3.2009]. Saatavissa: henkilöstön intranet.

Savonen, M-L. 2009. Prosessit. Luentomateriaali. Saatavissa: Lahden ammatti-  
korkeakoulu.

Stranius, P. 2008. Näyttötutkinnon järjestämissuunnitelma käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinto, artesaani. Saatavissa: Koulutuskeskus Salpaus.

Raulahti, A., Kaitainen, M., Temmes, J. 2009. Aikuisten näyttötutkinnot sanasto. Saatavissa: Koulutuskeskus Salpaus.

Lehtonen, A. 2009. 6.3.2009. Erilaisen oppijan kohtaaminen. Luento Hämeenlinnan ammattikorkeakoulussa, ammatillisessa opettajakorkeakoulussa 6.3.2009.

## LIITTEET

- LIITE 1 Käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinto, artesaani  
näyttötutkintoprosessi nykytila, prosessikaavio
- LIITE 2 Käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinto, artesaani  
näyttötutkintoprosessi nykytila, selityslehti
- LIITE 3 Haastattelukysymykset
- LIITE 4 Käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinto, artesaani  
ohjausprosessi, prosessikaavio
- LIITE 5 Käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinto, artesaani  
ohjausprosessi, selityslehti

## KUVIOT

- KUVIO 1 Opinnäytetyön tutkimusasetelma
- KUVIO 2 Koulutusjärjestelmä
- KUVIO 3 Tutkinnon muodostuminen
- KUVIO 4 Henkilökohtaistamisen portaat
- KUVIO 5 Arviointiprosessi
- KUVIO 6 Etiikan keskeiset käsitteet
- KUVIO 7 Eettinen viitekehys
- KUVIO 8 Prosessikäsité
- KUVIO 9 Prosessien kehittäminen
- KUVIO 10 Demingin ympyrä
- KUVIO 11 Organisaation suorituskyky syntyy prosesseissa
- KUVIO 12 Koulutuskeskus Salpauksen prosessit
- KUVIO 13 Tulosten yhteenveto näyttötutkintoprosessiin liittyvistä käsitteistä
- KUVIO 14 Tulosten ristiintaulukointi näyttötutkintoprosessin käsitteistä

## TAULUKOT

TAULUKKO 1 Ammatinhallinnan taitotasot ja taitojen hankintatavat

TAULUKKO 2 Näyttötutkintoprosessin kansilehti, nykytila

TAULUKKO 3 Näyttötutkintoprosessin asiakirjat

TAULUKKO 4 Prosessin kriittiset tekijät

TAULUKKO 5. Näyttötutkintoprosessin keskeiset kehittämiskohteet

TAULUKKO 6 Prosessin kansilehti, ohjausprosessi

TAULUKKO 7 Kriittiset menestystekijät, ohjausprosessi

TAULUKKO 8 Mittarit

## HAASTATTELUT

Tutkinnon suorittaja, kultasepäälä	maanantai 9.3.2009
Tutkinnon suorittaja, kultasepäälä	maanantai 9.3.2009
Tutkinnon suorittaja, kehystysala	maanantai 9.3.2009
Tutkinnon arvioija, opettaja, puusepäälä	perjantai 6.3.2009
Tutkinnon arvioija, opettaja, puusepäälä	perjantai 6.3.2009
Tutkinnon arvioija, opettaja, kehystysala	perjantai 6.3.2009
Tutkinnon arvioija, työelämä, kultasepäälä	maanantai 9.3.2009
Tutkinnon arvioija, työelämä, kehystysala	maanantai 9.3.2009
Tutkinnon arvioija, työelämä, kultasepäälä	maanantai 9.3.2009
Tutkinnon arvioija, työelämä, puusepäälä	perjantai 6.3.2009
Tutkinnon arvioija, työelämä, puusepäälä	perjantai 6.3.2009
Oppisopimustoimiston edustaja, koulutustarkastaja	perjantai 27.2.2009
Tutkintotoimikunnan edustaja	perjantai 27.2.2009